

*Bilancio di
Sostenibilità
di Gruppo*
2022



L'OPEROSA
Fondata sul lavoro



SOMMARIO

2	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
3	NOTA METODOLOGICA
4	IL GRUPPO L'OPEROSA
6	LE SOCIETÀ DEL GRUPPO
8	LE AREE DI ATTIVITÀ
10	70 ANNI DI ESPERIENZA
12	I VALORI: ETICA, INTEGRITÀ, LEGALITÀ
14	LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ
15	LA GOVERNANCE
19	I SOCI
20	L'ANALISI DI MATERIALITÀ
24	IL VALORE DEL GRUPPO
26	RISULTATI ECONOMICI E COMPETITIVITÀ
31	I FORNITORI E LE RICADUTE TERRITORIALI
34	IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO
38	INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO
40	LA DICHIARAZIONE AMBIENTALE EMAS DE L'OPEROSA SPA
45	LA POLITICA AMBIENTALE
46	GLI ASPETTI AMBIENTALI
68	IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE
72	GLI ADEMPIMENTI E LA CONFORMITÀ NORMATIVA
76	PRINCIPALI OBBLIGHI NORMATIVI IN AMBITO AMBIENTALE
78	LA CONVALIDA DELLA DICHIARAZIONE EMAS
82	PERSONE E COMUNITÀ
84	LE RISORSE UMANE
92	FORMAZIONE E CRESCITA PROFESSIONALE
94	LA STRUTTURA AZIENDALE E IL BENESSERE ORGANIZZATIVO
96	LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO
102	L'ORPEROSA PER LA COMUNITÀ LOCALE
105	INDICE DEI CONTENUTI GRI
114	LA CONVALIDA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



“Gentili Stakeholder, con grande piacere, siamo lieti di presentare il nostro Bilancio di Sostenibilità relativo all’anno 2022, in cui descriviamo le politiche adottate dal Gruppo L’Operosa e i risultati conseguiti in materia di ESG (Environment, Social, Governance), andando oltre a quanto previsto dalla normativa, dal D.lgs. 254/16.

Siamo consapevoli che per raggiungere l’obiettivo di uno sviluppo sostenibile sia necessario un impegno costante e proattivo. Per questo motivo, vogliamo condividere con voi i temi che riteniamo prioritari per il nostro Gruppo e per il nostro settore di attività.

***L’etica, l’integrità e la legalità** sono state espresse attraverso la predisposizione di una **Strategia di Sostenibilità**, la cui implementazione e attuazione sono affidate a un nuovo organo di governance: il Comitato di Sostenibilità. Ciò ha permesso di fissare i nostri obiettivi di sostenibilità, adottando politiche che rispettano l’ambiente, la società e la governance.*

*Il nostro impegno nella lotta ai cambiamenti climatici si rivolge principalmente alla **riduzione degli impatti ambientali all’interno dell’organizzazione e nell’erogazione dei servizi**. A questo scopo investiamo risorse per misurare l’impronta carbonica dei nostri servizi con la **metodologia LCA (Life Cycle Analysis)** e per studiare protocolli green che riducano i principali impatti, in particolare la produzione di emissioni. A complemento del nostro impegno, nel 2022 abbiamo acquistato dei **Crediti di Sostenibilità** per compensare le emissioni di CO₂.*

Promuoviamo inoltre l’utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e pratiche di efficienza energetica per perseguire una crescita sostenibile e rispettosa dell’ambiente.

*Siamo poi convinti che la diversità sia una risorsa preziosa. Promuoviamo dunque **l’inclusione e l’uguaglianza di opportunità** all’interno del Gruppo e nella società in cui operiamo, valorizzando le differenze e considerandole una fonte di arricchimento, nel rispetto dei diritti umani e del lavoro dignitoso. Da qui la scelta di dotarsi, tra le altre, della certificazione ISO 30415:2021 relativa alla “Gestione delle risorse umane – Diversità e Inclusione”, ottenuta nel corso del 2022.*

Nel 2022, il Gruppo L’Operosa ha incrementato il valore diretto economico generato del 17,9%, migliorando il risultato economico e la competitività attraverso investimenti in progetti di innovazione, ricerca e sviluppo.

*Tra i principali obiettivi etici, prevale la **stabilità occupazionale** dei nostri collaboratori. Nel 2022, i lavoratori del Gruppo assunti a tempo indeterminato erano l’89,5%. Nello stesso periodo, il personale ha ricevuto 8.805 ore di formazione (il 64,7% del totale) sulla promozione della salute e sulla sicurezza sul lavoro. Un impegno che dimostra come il Gruppo attui costantemente e proattivamente gli standard della norma ISO 45001:2018.*

*Il Gruppo L’Operosa pone la massima attenzione alla buona condotta e alla conformità normativa anche in materia di **gestione dei rifiuti**. Nel 2022, il valore economico generato dal servizio di smaltimento rifiuti è aumentato del 70%, comportando un aumento del volume di rifiuti gestiti conto terzi. Per rispettare le norme e le regolamentazioni applicabili, il Gruppo si adopera per assicurare la conformità al D.lgs. n° 40 del 04/02/2000, riguardante il trasporto di rifiuti pericolosi.*

Ringraziando tutti voi, i nostri Stakeholder, per la fiducia che ci riservate, vi garantiamo che continueremo a lavorare con impegno e determinazione per il benessere della comunità e per un futuro più sostenibile. Vi auguriamo una buona lettura..”

*Il Presidente del Gruppo L’Operosa
Claudio Pozzi*

Il Gruppo L'Operosa ha intrapreso fin dal 2018 e su base volontaria il percorso di Reporting di Sostenibilità, finalizzato da un lato a rendicontare gli impatti dell'organizzazione dal punto di vista economico, sociale e ambientale; dall'altro a migliorare le proprie performance in un'ottica di pianificazione strategica e di integrazione della sostenibilità nella governance aziendale, come avallato dalla creazione di un **Comitato di Sostenibilità**, composto dal top management e sostenuto dal board aziendale.

In continuità con l'edizione 2021, il Bilancio di Sostenibilità 2022 è conforme allo standard internazionale **GRI – Global Reporting Initiative**. Quest'anno inoltre l'aggiornamento di tale standard, con la piena adozione dei nuovi **GRI Universal standard**, ha offerto al Gruppo l'opportunità di approfondire il dialogo con gli stakeholder e di consolidare l'analisi di materialità.

Sempre in continuità con l'edizione 2021, il Bilancio di Sostenibilità 2022 integra la Dichiarazione EMAS de L'Operosa S.p.A. predisposta ai sensi del Regolamento 1221/2009 EMAS, (UE) 1505/2017 e s.m.i., che ha meritato il Premio nazionale EMAS Italia 2022 rilasciato dal Comitato per l'Ecolabel e l'Ecoaudit di ISPRA.

Il Processo di verifica dei dati rendicontanti è garantito dai seguenti passaggi: il Consiglio di Amministrazione approva i "temi materiali", proposti dal Comitato di Sostenibilità. Le Funzioni Responsabili hanno il compito di visionare e verificare la veridicità dei dati rendicontati e vengono redatti in un unico documento sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione che ne ha la supervisione. In seguito, il Bilancio di Sostenibilità, che fornisce un quadro dell'impatto dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, viene sottoposto all'ulteriore verifica di Enti terzi Indipendenti che ne certificano la conformità dei dati raccolti.

In particolare, per ratificare e dimostrare ai propri stakeholder la serietà del percorso di Reporting, il presente documento è caratterizzato da una doppia verifica: da un

lato la validazione della Dichiarazione Ambientale EMAS – a cura dell'ente terzo indipendente DNV GL– e dall'altro l'asseverazione del Bilancio di Sostenibilità – a cura della Società di revisione HLB Anlisi.

Rispetto all'edizione 2021 si è inoltre **ampliato il perimetro della rendicontazione**, in coerenza con le nuove società incluse nel bilancio consolidato 2022. Pertanto, il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità è il seguente:

- il capitolo "La Dichiarazione Ambientale EMAS de L'Operosa SpA" ha come campo di applicazione la società L'Operosa S.p.A.;
- tutti gli altri capitoli del Bilancio di Sostenibilità hanno come campo di applicazione le società del Gruppo che rientrano all'interno del bilancio consolidato 2022, ovvero: L'Operosa S.C.a.r.l., L'Operosa S.p.A., Integra S.r.l., Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l., Mediamorphosis Srl e L'Operosa España¹.

I dati inseriti all'interno di tutti i capitoli del Bilancio di Sostenibilità fanno riferimento al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2022 e, dove possibile, sono stati riportati anche sotto forma di serie storica triennale (2020-2022) al fine di mostrarne l'andamento temporale.

Ogni indicatore rendicontato è individuabile nel documento attraverso una specifica etichetta inserita a margine del paragrafo di riferimento. In appendice è riportato l'Indice dei contenuti GRI, in cui sono riepilogati gli indicatori considerati. In caso di revisione di informazioni precedentemente comunicate o di variazione del perimetro di rendicontazione per specifici indicatori, questi sono indicati all'interno del bilancio con una nota specifica.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo L'Operosa in data 30 maggio 2023 e presentato in Assemblea Soci in data 30 giugno 2023. Il documento è scaricabile in versione digitale nella sezione del sito aziendale dedicata alla Sostenibilità:

<https://www.operosa.it/sostenibilita/>

¹ A differenza del Bilancio consolidato è esclusa dal perimetro di rendicontazione la Società L'Operosa FM D.O.O. - Zagreb, entrata nella compagine societaria nel corso del soggetto a consolidamento a partire dall'esercizio 2022, in quanto le informazioni ad essa connesse non risultano rilevanti ai fini del bilancio di sostenibilità.

A close-up photograph of a person's hand gently touching the bark of a tree trunk covered in vibrant green moss. The background is a soft-focus forest scene with more trees and foliage.

01

IL GRUPPO L'OPEROSA

Etica, Integrità e Legalità sono i valori del Gruppo L'Operosa, che nel 2022 è cresciuto sia in termini di produzione di valore economico che di occupazione stabile.

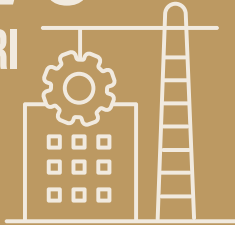


OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



1.170

CANTIERI
GESTITI



ATTRAVERSO CIRCA

500 COMMESSE

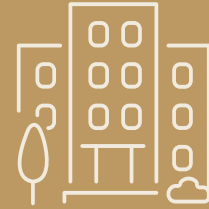
GRI 2-6

15



REGIONI ITALIANE
IN CUI OPERA

8



SEDI OPERATIVE
IN ITALIA

E ALL'ESTERO 4

5 SETTORI
DI ATTIVITÀ



6



SOCIETÀ

RATING ESG

ESGe RATING

BB

ESGe SCORE

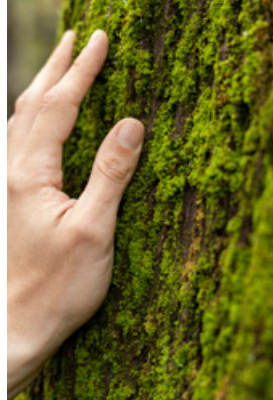
63.8

DI 100

ESGe RISK
MANAGEMENT
CAPABILITY

MEDIUM

LE SOCIETÀ DEL GRUPPO



La Società capogruppo, fondata nel 1951, è **L'Operosa S.c.a.r.l.**, cooperativa di produzione e lavoro che dal 2020 è abilitata all'esercizio provvisorio dell'attività di somministrazione di personale e iscritta all'Albo Informatico R.0000164.09-12-2020.

La cooperativa controlla integralmente diverse società, tra cui la principale, **L'Operosa S.p.A.**, che opera nel settore dei Multiservizi attraverso le sue divisioni di Soft e Hard Facility Management, Sanycleaning, Parking e Building. La Divisione Bee Green si distingue per la fornitura di servizi ecosostenibili in conformità alla certificazione Ecolabel. L'Operosa S.p.A. è presente all'estero con una sede stabile a Valencia ed eroga servizi in Spagna, mentre a **Malta** è presente con una joint venture per l'erogazione di servizi ospedalieri.

Integra S.r.l. è attiva nel settore dell'informatica e dei sistemi digitali, sviluppando soluzioni IT. L'Operosa Ristorazione S.r.l. è stata invece costituita nel 2021 per la gestione di servizi ristorativi.

Le altre società controllate includono il **Centro Agricoltura Ambiente Giorgio Nicoli S.r.l.**, un centro internazionale specializzato nella ricerca e nella fornitura di servizi di tutela dell'ambiente a imprese e Pubbliche Amministrazioni, controllato al 75%. **Mediamorphosis S.r.l.** l'agenzia di comunicazione acquisita nel 2021 e controllata al 51%. **L'Operosa San Marino Ship Register S.r.l.** gestisce il Registro Navale della Repubblica di San Marino ed è controllata al 97%. Infine, **L'Operosa FM D.O.O. – Zagreb** controllata all'80%, che nel corso del 2022 ha acquisito il 55% della società PRS D.O.O. Zagreb, operativa sul territorio croato nell'ambito del Facility Management.

Il Centro Agricoltura Ambiente "G. Nicoli" (CAA)

Il Gruppo L'Operosa vanta nella compagine sociale un centro di ricerca internazionale specializzato in progetti di tutela ambientale e attivo in Europa da oltre trent'anni. Il CAA collabora con importanti strutture di ricerca nazionali (tra le altre l'Università di Bologna, Università "La Sapienza" di Roma, Università di Venezia) e internazionali (come l'Agenzia Internazionale per l'Energia Atomica). Si occupa di ricerca ambientale soprattutto nei campi dell'entomologia medica e veterinaria, dell'entomologia agraria, della palinologia e della paleo-archeobotanica. Nel 2022 al CCA il 27,3% delle ore di lavoro è stato dedicato a progetti di ricerca e innovazione per investimenti del valore di 485.430 euro nel 2022. Tale impegno permette di mantenere l'accreditamento annuale tra le strutture appartenenti alla **Rete Alta Tecnologia dell'Emilia Romagna**.

3

Agricoltura sostenibile e gestione verde urbano

11

Entomologia e Zoologia Sanitarie

4

Palinologia e Paleo-Archeobotanica

Nel 2022 il Centro Agricoltura Ambiente ha partecipato ad alcuni importanti eventi di settore, spesso fornendo anche un supporto tecnico-scientifico come nel caso dell'Associazione Nazionale delle Imprese di Disinfestazione, Swiss Tropical and Public Health Institute e il Comitato Tecnico Scientifico Regionale per la Lotta alle Zanzare in Piemonte.



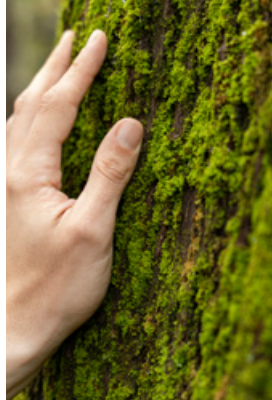
Controllate
al 100%



Non controllate
al 100%



LE AREE DI ATTIVITÀ



Servizi Integrati di Facility Management progettati per prendersi cura degli spazi e delle persone, in ottica di futuro sostenibile.

SERVIZI DI
SOMMINISTRAZIONE
LAVORO



SOLUZIONI ERP PER LA GESTIONE
INFORMATICA DELL'IMPRESA

SISTEMI GESTIONALI AZIENDALI,
REALIZZAZIONE DEI
SISTEMI INFORMATIVI

INNOVATION MANAGER PER
ACCOMPAGNARE LE AZIENDE NEL
PERCORSO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE

REALIZZAZIONE, INSTALLAZIONE
E GESTIONE DI INFRASTRUTTURE
DIGITALI



SOFT FACILITY MANAGEMENT

Servizi di pulizie, cura patrimonio del verde, portierato e reception, customer care, facchinaggio e logistica, attività di supporto alla ristorazione, trasporto rifiuti, servizi cimiteriali, piccola manutenzione, sistemi integrati di gestione dei parcheggi multipiano e su strada, accertamento sosta e project financing.

BEE GREEN

Divisione dedicata al cleaning sostenibile. Con l'obiettivo di ridurre al massimo l'impatto ambientale dei servizi di pulizia, studia soluzioni basate su sistemi ecocompatibili e sostenibili.

SANICLEANING & DISINFECTION SERVICE

Interventi di igiene, sanificazione e disinfezione ambientale per contrastare le emergenze sanitarie.

HARD FACILITY MANAGEMENT & ENERGY SERVICE

Servizi di manutenzione e conduzione degli impianti negli edifici e progetti di efficientamento energetico.

BUILDING

Progettazione di impianti e soluzioni di Building Automation per l'automazione degli edifici.



SERVIZI DI COMUNICAZIONE INTEGRATA PER AZIENDE ED EVENTI

ADVERTISING - BRANDING - GRAPHIC & WEB DESIGN

STRATEGIE DI COMUNICAZIONE

PRODUZIONI VIDEO & SPOT

VIRTUAL REALITY - MODELLAZIONI E ANIMAZIONI 3D

CONTENUTI PER IL WEB E PER I SOCIAL

UFFICIO STAMPA



MONITORAGGIO AEROBIOLOGICO (POLLINI)

RIUTILIZZO E STOCCAGGIO FANGHI

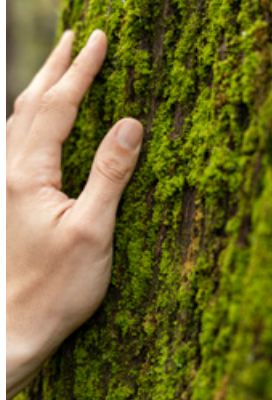
RICERCA E INNOVAZIONE NEL CAMPO DELL'ENTOMOLOGIA MEDICA E VETERINARIA, DELLA PALINOLOGIA E DELLA PALEO-ARCHEOBOTANICA

LOTTA ALLE ZANZARE

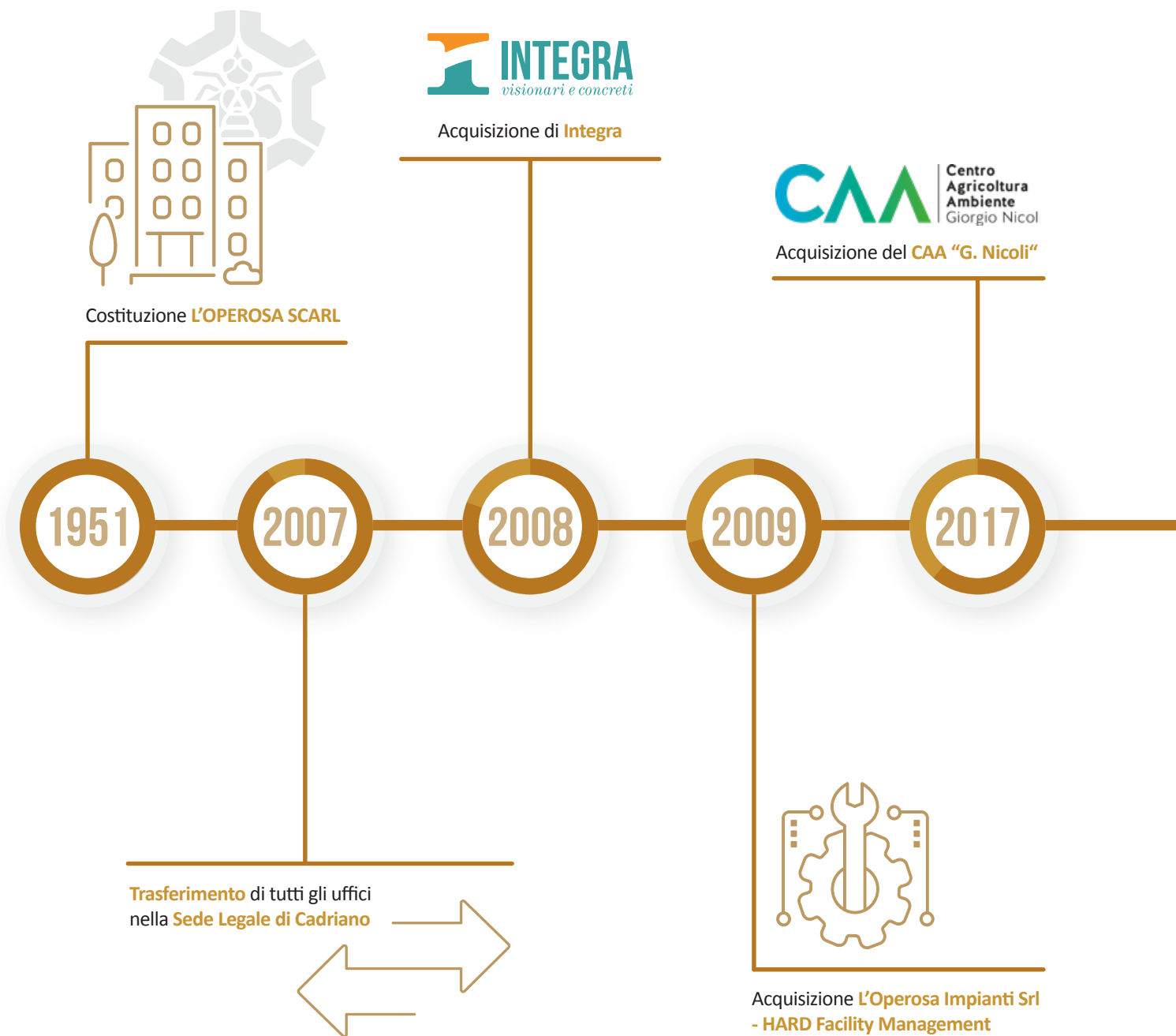
AGRICOLTURA SOSTENIBILE

PROGETTAZIONE, GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DI SISTEMI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

70 ANNI DI ESPERIENZA



A caratterizzare il 2022, il consolidamento del processo di internazionalizzazione in Croazia con l'acquisizione, tramite L'Operosa FM D.O.O. – Zagreb, delle quote di maggioranza della Società PSD D.O.O.





Costituzione della società
L'OPEROSA FM D.O.O. in Croazia



Costituzione
L'OPEROSA MALTA

2018

2019

2020

2021

2022

Acquisizione di
San Marino Ship Register



SAN
MARINO
SHIP
REGISTER



Apertura della
succursale in Spagna



Nasce L'OPEROSA SPA



Acquisisce quote
Società Croata PRS D.O.O.

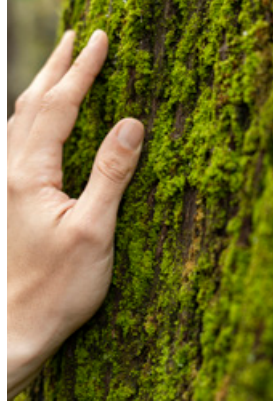


Acquisizione quote
Mediamorphosis



Costituzione
L'OPEROSA RISTORAZIONE

I VALORI: ETICA, INTEGRITÀ, LEGALITÀ



Il rispetto dei principi di etica, integrità e legalità si conferma anche nella nuova analisi di materialità uno dei temi più significativi per il Gruppo L'Operosa. In questo ambito il principale riferimento è costituito dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello 231), sin dal 2008 adottato dalla Società capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l e nel 2021 adottato da L'Operosa S.p.A., a seguito del progetto di fusione.

Il **Modello 231**, che insieme al **Codice Etico** costituisce l'insieme delle regole e delle procedure da seguire nello svolgimento delle attività aziendali, ha lo scopo di impedire o contrastare la commissione dei reati sanzionati dal D. Lgs. 231/2001 (corruzione, concussione, falso in bilancio, riciclaggio di denaro, violazione delle norme di tutela della salute e sicurezza sul lavoro e ambientali, ecc.). A tale scopo L'Operosa S.p.A. ha effettuato negli anni attività di formazione a tutti i dipendenti dedicata alla diffusione degli obiettivi e dei contenuti del Modello 231. Nel 2022, non essendoci stati aggiornamenti del Modello, la formazione si è concentrata su due nuove persone appartenenti ai vertici aziendali, per un totale di 4 ore di formazione ciascuno.

Nel corso dell'anno la Società non ha registrato alcun caso di discriminazione e non ha stipulato alcun tipo di accordo o contratto che include e/o sottoscrive clausole sui diritti umani.

Per rafforzare ulteriormente il suo impegno per il rispetto della legalità e per il contrasto alla corruzione, prima la Società capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l. nel 2018 e poi L'Operosa S.p.A. nel 2020, hanno deciso di certificare il proprio sistema di gestione secondo la norma **ISO 37001:2016** relativa proprio al tema della prevenzione della corruzione.

Nel 2022 il Gruppo si è dotato del **Rating ESG**, con un punteggio di 63,8 e una valutazione "BB". Questo riconoscimento attesta l'impegno costante della Società nell'adozione politiche e strategie sostenibili a medio e lungo termine, generando valore sostenibile e mantenendo una posizione competitiva nel mercato. L'analisi condotta dimostra inoltre che L'OPEROSA si posiziona sopra la mediana del campione di aziende del settore Facility Management nei principali ambiti di analisi ESG, evidenziando la capacità del Gruppo di considerare gli effetti delle proprie decisioni in modo trasparente e comunicarli con chiarezza.

Etica, Integrità, Legalità

- Stabilità occupazionale
- Strategia di Sostenibilità
- Pratiche di approvvigionamento

GRI 3: Material Topics 2021

Il Gruppo L'Operosa pone tra i suoi principali obiettivi etici la stabilità occupazionale dei collaboratori: nel 2022 sono l'89,5% i dipendenti sul totale dei lavoratori e sono il 95,8% i dipendenti assunti a tempo indeterminato sul totale dei dipendenti.

Etica, Integrità e Legalità sono stati espressi mediante la predisposizione di una Strategia di Sostenibilità, la cui implementazione e attuazione sono demandate a un nuovo organo di governance, il Comitato di Sostenibilità. Per quanto riguarda il rispetto di questi principi nelle pratiche di approvvigionamento L'Operosa SpA è impegnata nell'ottemperanza ai principi della norma SA 8000, la cui certificazione è stata conseguita nel 2008.

La Mission

“Rappresentare una realtà solida e consolidare la propria posizione nel mercato, fornendo prestazioni di eccellenza ed assicurando continuità e sviluppo occupazionale”

La nostra missione aziendale è quella di rappresentare una realtà solida e consolidare la nostra posizione di leadership nel mercato, attraverso la fornitura di prestazioni di eccellenza che superino costantemente le aspettative dei nostri clienti, assicurando allo stesso tempo la continuità e lo sviluppo occupazionale. Il cliente è al centro della nostra attenzione e la sua soddisfazione finale rappresenta la nostra priorità assoluta.

La Vision

“Offrire opportunità lavorative in modo costante e prestazioni eccellenti ad una collettività sempre più esigente, con una legislazione nazionale ed europea sempre più attenta a tali esigenze creando altresì una cultura basata su integrità, trasparenza, onestà e conformità alle leggi”

La nostra visione è quella di diventare un'azienda di riferimento nel settore, che si distingue per l'innovazione, la qualità dei prodotti e dei servizi offerti e il rispetto dell'ambiente e della comunità in cui opera. Crediamo che il nostro successo dipenda dall'integrazione di politiche sociali e ambientali e dall'adozione di un approccio sostenibile, che ci permetta di creare un impatto positivo sulla società. Ci impegniamo a mantenere un equilibrio finanziario sano, continuando ad investire nella ricerca e nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi innovativi. Inoltre, ci preoccupiamo di offrire ai nostri dipendenti un ambiente di lavoro sicuro e stimolante, in cui possano crescere professionalmente e personalmente. La nostra visione è quella di creare valore per tutti i nostri stakeholder, contribuendo al progresso della società nel suo complesso.

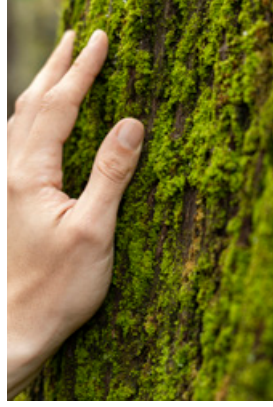
La gestione del rischio

La valutazione del rischio per le singole attività de L'Operosa S.p.A. è stata effettuata seguendo la metodologia FMEA (Failure Modes & Effect Analysis), un sistema di individuazione dei rischi ampiamente utilizzato in ambito industriale per valutare l'affidabilità di strumenti e processi produttivi. Per ogni processo aziendale vengono individuati tutti i rischi potenziali dei quali si misurano la probabilità, l'impatto, il livello di rischio potenziale, il livello di controllo attuale da parte dell'azienda.

Dal documento di analisi dei rischi è risultato che la Società L'Operosa S.p.A., nelle attività ordinarie, ha già implementato prassi e controlli tali da ridurre il rischio residuo, portandolo a un livello generalmente moderato, e solo in pochi casi elevato. La soglia di accettabilità è da considerarsi entro il livello moderato, che si ha quando per un processo i livelli di controllo garantiti sono almeno tre.

Nel corso del 2022, nell'ambito delle attività di verifica realizzate da enti terzi indipendenti, sono state fatti alcuni rilievi rispetto alle certificazioni che L'Operosa possiede. Si tratta principalmente di osservazioni per il miglioramento, o di non conformità minori, che non riguardano aspetti impattanti sui requisiti legali applicabili. La Società gestisce tali rilievi attraverso la procedura di gestione delle non conformità, che consente di adottare le opportune azioni per migliorare il Sistema o per riportare in compliance il requisito. La procedura prevede anche l'analisi delle cause delle non conformità, assegna la responsabilità all'interno dell'organizzazione ed individuando il referente incaricato alla sua risoluzione.

LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ



Nel corso del 2022, il Comitato di Sostenibilità ha svolto un'importante attività di definizione dei progetti sostenibili e perseguibili in termini ESG (Ambientali, Sociali e di Governance). Una volta completata questa attività, i progetti sono stati presentati al Consiglio di Amministrazione,

che ha poi approvato l'inserimento di tali progetti nel Piano di Sostenibilità del Gruppo. Questo processo è stato fondamentale per garantire un'adeguata pianificazione e integrazione della sostenibilità nella governance aziendale del Gruppo L'Operosa.

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO DI SOSTENIBILITÀ	PROGETTUALITÀ CONCLUSE AD OGGI
Impatti ambientali per l'organizzazione	7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 	<ul style="list-style-type: none"> Ottenimento della certificazione per le E.S.C.O. (norma UNI CEI 11352)
Risorse umane Formazione del personale	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 	<ul style="list-style-type: none"> Welfare aziendale per tutti i dipendenti Analisi di clima aziendale Certificazione ISO 30415:2021 relativa ai principi di diversità e inclusione
Risultati economici e competitività	9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 	<ul style="list-style-type: none"> Customer satisfaction clienti Attività di digitalizzazione dei processi
Impatti ambientali per l'organizzazione Impatti ambientali per l'erogazione del servizio	13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO 	<ul style="list-style-type: none"> Compensazione di parte delle emissioni attraverso l'acquisto di crediti di carbonio Analisi comparativa LCA presso il Politecnico di Torino

LA GOVERNANCE

GRI 2-1

GRI 2-9

GRI 2-10

GRI 2-11

GRI 2-16

GRI 2-19

GRI 2-20

GRI 2-28

GRI 405-1

La Società capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l..

La Società capogruppo è la cooperativa L'Operosa S.c.a.r.l., che trasmette al Gruppo i valori fondamentali della cooperazione, improntati sui principi della **democrazia e mutualità**. Questi principi si riflettono nel modello organizzativo adottato dal Gruppo, che prevede il coinvolgimento attivo dei Soci, del management aziendale e dei dipendenti nella gestione dell'organizzazione. Grazie a questa visione condivisa, il Gruppo L'Operosa è in grado di garantire un'impostazione etica e responsabile nella gestione delle proprie attività.

La Società Cooperativa è iscritta all'**Albo delle Cooperative** dall'8 maggio 2005 nella categoria di Produzione e Lavoro; è impegnata attivamente per sostenere il movimento cooperativo attraverso la partecipazione dei propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento. Aderisce alle associazioni di categoria **Confcooperative, Assolavoro, Ascom Bologna, Associazione Italiana Tesorieri Impresa**.

Per tutelare e preservare il modello mutualistico, e per rispettare la normativa e il Codice Etico, sono stati sviluppati appositi meccanismi di governo, controllo e monitoraggio.

Agli Organi Sociali de L'Operosa spetta il compito di monitorare l'andamento della gestione di tutti i componenti del Gruppo e di tracciare le linee di sviluppo futuro.

Sono organi della Società:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione (CdA);
- il Comitato Soci;
- il Collegio dei Sindaci;
- l'Organismo di Vigilanza (OdV);
- il Comitato di Sostenibilità.

L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci ha luogo almeno una volta all'anno e delibera su proposta del Consiglio di Amministrazione, sulla base di un progetto o di una relazione da questo predisposta e sulle modificazioni statutarie previste dall'art. 2.365 del Codice Civile. In occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio, l'Assemblea dei Soci

opera una valutazione complessiva delle performance del Consiglio di Amministrazione.

Nelle Assemblee hanno diritto al voto coloro che risultano iscritti nel Libro Soci da almeno 90 giorni. Ciascun socio cooperatore ha diritto ad un solo voto, qualunque sia l'ammontare della sua partecipazione. "I Soci sovventori hanno invece diritto ad un voto ogni 10 azioni possedute."

Le funzioni dell'Assemblea dei Soci sono di approvazione del bilancio, nomina e determina dei compensi del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e del soggetto deputato al controllo contabile, approvazione dei regolamenti interni e delibera sugli argomenti riservati alla sua competenza in base a quanto dispongono la legge e lo Statuto.

Nel 2022 si è svolta una Assemblea dei Soci, il 24 giugno, che ha registrato la presenza di 126 soci lavoratori su un totale di 145 iscritti al Libro Soci, di cui: il 65% intervenuti in proprio e il 35% sono intervenuti tramite delega.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) provvede alla gestione dell'impresa ed è all'uopo investito di tutti i più ampi poteri di amministrazione, salvo quelli che per norma di legge o dello Statuto spettano all'Assemblea.

In particolare provvede a:

- definire l'indirizzo strategico e generale, coordinando le attività economico-finanziarie tramite l'approvazione dei piani strategici, dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali;
- definire le missioni dell'organizzazione, le politiche e gli obiettivi inerenti allo sviluppo sostenibile, nonché approvare e aggiornare le dichiarazioni di valori. Il Consiglio ha anche il compito di monitorare e valutare gli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, attraverso l'analisi di diversi processi, e di approvare il Bilancio di Sostenibilità;
- adottare i Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 e attuare le misure correttive in caso di violazioni delle norme o di rischi per l'organizzazione;
- valutare l'adeguatezza dell'assetto organizzativo,

amministrativo e contabile delle controllate aventi rilevanza strategica e riesaminare periodicamente l'efficacia dei processi dell'organizzazione;

- promuovere il dialogo e iniziative a favore dei soci, utili a favorire la loro partecipazione e l'agevole esercizio dei loro diritti;
- istituire, nominare i Comitati e nominare l'Organismo di Vigilanza.

Al Presidente spetta la rappresentanza legale e istituzionale della Società, nonché la firma sociale; è affidata la gestione ordinaria della Società e ogni altra competenza delegata nei limiti di legge e di Statuto. Ha il potere di convocare e presiedere il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea. In capo al Presidente risiedono le deleghe relative a: in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni. Al Presidente è affidata la responsabilità di delineare le direzioni strategiche da seguire e di orientare la Società verso gli obiettivi prefissati.

Nel caso in cui il Presidente non possa esercitare i suoi poteri per ragioni di impedimento o impossibilità, questi poteri vengono trasferiti al Vice Presidente che agisce come sostituto legale, garantendo la continuità delle attività e delle decisioni dell'azienda.

Il Consiglio di Amministrazione, in carica per il mandato 2021-2023, nel corso del 2022 si è incontrato 10 volte, con una partecipazione molto alta dei Consiglieri (in media, il 97%). È composto per il 45,5% da donne e per il 54,5% da uomini; il 54,5% dei componenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il 45,5% ha più di 50 anni; inoltre, il 63,6% proviene dalla comunità locale (è nato nella regione Emilia-Romagna) e il restante 36,4% proviene da altre regioni d'Italia o da altre nazioni.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	CARICA
Pozzi Claudio	Presidente
Corbo Nicola	Vice-Presidente
Abundo Paola	Consigliere
Bacci Paola	Consigliere
Donvito Elisabetta	Consigliere
Migliaccio Antonietta	Consigliere
Makroume Fouad	Consigliere
Malipiero Gianfrancesco	Consigliere
Marabini Sauro	Consigliere
Mazzoli Monica	Consigliere
Morini Alessandro	Consigliere

Il Collegio Sindacale

Al Collegio Sindacale è attribuita l'attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2429 C.C.: ad esso spetta la vigilanza sull'adeguatezza e sul funzionamento dell'assetto organizzativo della Società, nonché sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Il Collegio Sindacale, nominato dall'Assemblea dei Soci e in carica per il biennio 2021-2023, nel corso del 2022 si è incontrato 5 volte con una partecipazione dei componenti del 100%.

Di seguito la composizione:

COLLEGIO SINDACALE	CARICA
Calzolari Maurizio	Presidente
Lenzi Andrea	Sindaco Effettivo
Vismara Luca	Sindaco Effettivo

L'Organismo di Vigilanza (OdV)

L'Organismo di Vigilanza è un organo interno all'organizzazione che ha il compito di monitorare l'efficacia del sistema di corporate governance e di controllare l'adeguatezza e il funzionamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) adottato dall'organizzazione ai sensi del D.Lgs. 231/01. Inoltre, l'Organismo di Vigilanza verifica che le attività dell'organizzazione siano conformi alle leggi e ai regolamenti applicabili e può suggerire misure correttive in caso di violazione delle norme o di rischi per l'organizzazione. L'attività dell'Organismo di Vigilanza assicura che, nel rispetto del Codice Etico, siano esclusi potenziali conflitti di interesse o aspetti di incompatibilità, sia per le attività afferenti al processo di assunzione e gestione del personale sia all'interno di rapporti commerciali. Nel corso del 2022 sono proseguite le attività ordinarie di monitoraggio e verifica dell'efficacia delle attività svolte con 5 riunioni dell'Organismo di Vigilanza. Non sono state fatte ulteriori attività di informazione, oltre a quelle già realizzate nel corso del 2021. A inizio 2023 l'Organismo di Vigilanza ha avviato la revisione e l'aggiornamento del Modello Organizzativo sulla base delle attività svolte dalla Capogruppo, che sarà presentato al CDA per la sua approvazione.

ORGANISMO DI VIGILANZA	CARICA
Stecchezini Afro	Presidente
Abundo Paola	Membro Esterno
Collina Lucio	Membro Esterno

Il Comitato Soci

Il Comitato Soci ha lo scopo di incentivare la partecipazione attiva dei Soci alla vita e alle decisioni della Cooperativa. Ai sensi dello Statuto Sociale e del Regolamento interno, approvato dal Consiglio di Amministrazione con delibera dell'8 luglio 2021, il Comitato è incaricato di svolgere specifiche attività di promozione e coinvolgimento. Nel corso del 2022, si sono tenute 2 riunioni, con una significativa partecipazione media dell'82% dei Soci.

COMITATO SOCI	
Abelli Michela	Candela Annibale
Corazza Anael	Gironi Romina
Memmola Cosimo	Mormino Fabio
Pozzi Piero	Seyoum Tsegaye Tsige
Spatola Ilaria	Lillo Maria
Tarroni Cristian	

Il Comitato di Sostenibilità

Il Comitato di Sostenibilità, istituito nel 2022, è un organo di supporto al Consiglio di Amministrazione nell'attuazione delle politiche e degli obiettivi relativi allo sviluppo sostenibile dell'organizzazione. Il suo ruolo è di coadiuvare il CdA nella definizione di strategie sostenibili a medio e lungo termine e nel monitoraggio degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Inoltre, il Comitato di Sostenibilità contribuisce alla definizione del Piano di Sostenibilità di Gruppo e alla valutazione dei progetti sostenibili e perseguibili in ottica ESG.

COMITATO DI SOSTENIBILITÀ
Abundo Paola
Capista Katuscia
Mazzoli Monica
Galeazzi Massimiliano
Golinelli Giulio
Guandalini Daniele



Le altre Società del Gruppo



Consiglio di Amministrazione:

Corbo Nicola (Presidente), Stagni Simona (Vicepresidente), Ioli Mauro (Consigliere), Marino Luigi (Consigliere), Miliziano Domenico Gianluca (Consigliere)

Nel corso del 2022 7 incontri con il 100% della presenza.

Collegio Sindacale:

Calzolari Maurizio (Presidente), Lenzi Andrea (Sindaco), Pasquali Roberto Maria (Sindaco)

Nel corso del 2022 6 incontri con il 100% della presenza.

Associazione di Categoria:

Confcooperative, Assoverde, Aipark, Scuola Nazionale Servizi, A.I.I.S.A., Uni-ente Italiano di Normazione



Consiglio di Amministrazione:

Ceccardi Paolo (Presidente), Corbo Nicola (Vicepresidente), Galletti Gian Luca (Consigliere), Pasquali Roberto Maria (Consigliere), Pozzi Claudio (Consigliere)

Nel corso del 2022 8 incontri con il 100% della presenza.

Collegio Sindacale:

Bonazzi Maurizio (Sindaco Unico)

Associazione di Categoria:

Nessuna



Consiglio di Amministrazione:

Stagni Simona (Presidente), Cremonini Giorgio (Consigliere), Malipiero Gianfrancesco (Consigliere)

Nel corso del 2022 5 incontri con il 100% della presenza.

Collegio Sindacale:

Non è stato costituito in quanto non obbligatorio

Associazione di Categoria:

Confcooperative



Consiglio di Amministrazione:

Brighetti Piero (Presidente), Mazzoli Monica (Consigliera), Pozzi Claudio (Consigliere)

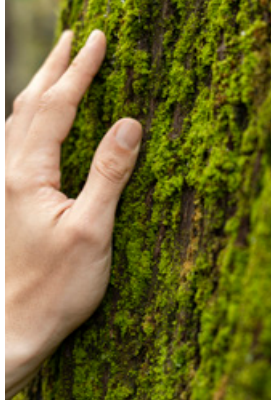
Nel corso del 2022 6 incontri con il 100% della presenza.

Collegio Sindacale:

Non è stato costituito in quanto non obbligatorio

Associazione di Categoria:

Confindustria Emilia, Confcommercio (ASCOM Bologna)



I Soci della Società capogruppo, **L'Operosa S.c.a.r.l.**, rappresentano un valore fondamentale per il successo dell'organizzazione. La Cooperativa si fonda sui principi della mutualità e della non speculazione privata.

Oltre al rapporto economico e lavorativo con la Cooperativa, i Soci hanno la possibilità di partecipare attivamente alla vita dell'organizzazione, contribuendo alla definizione degli obiettivi e delle strategie aziendali, nonché partecipando agli organi decisionali. La Cooperativa promuove la collaborazione, la trasparenza e la partecipazione attiva dei propri Soci, considerandoli un elemento chiave per la realizzazione della propria missione e degli obiettivi aziendali.

Possono assumere qualifica di Socio cooperatore coloro che:

- sono in grado di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali e che possiedono i requisiti di buona condotta morale;
- non hanno riportato condanne ad una pena che importi l'interdizione anche temporanea dai pubblici uffici;
- non sono interdetti, inabilitati o falliti non riabilitati.

La domanda di ammissione viene presentata al CdA che, una volta accertata la sussistenza dei requisiti, delibera sulla domanda pervenuta secondo criteri non discriminatori e coerenti con lo scopo mutualistico e l'attività economica svolta. La quota sociale ha un valore nominale di Euro 300, ma è consentito ai soci di presentare domanda al CdA per aumentare il valore della propria quota.

Condividere i valori, gli obiettivi e contribuire al raggiungimento dello scopo sociale

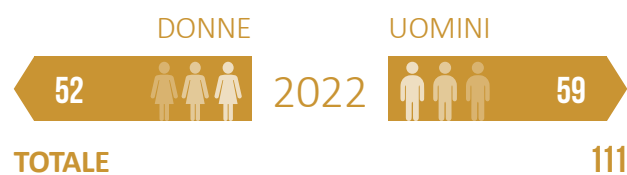
La tipologia di rapporto tra i soci è definita dal Regolamento interno, approvato dall'assemblea dei soci in data 27 luglio 2002, (art. 6 L. 142/2001). Tale documento è stato depositato presso la Direzione Provinciale del Lavoro di Bologna il 26/09/2002.

Nel 2018 è stato creato un Comitato Soci quale strumento di promozione della partecipazione dei soci alla

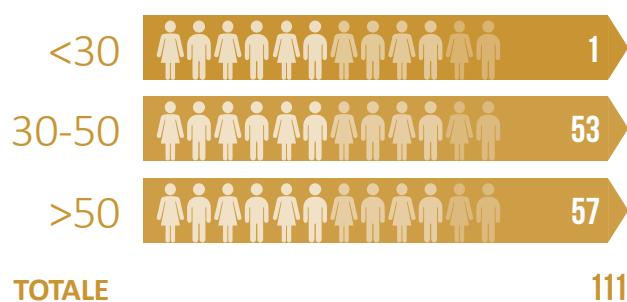
gestione de L'Operosa. Tale Comitato, in particolare, ha funzioni di collegamento sia tra i diversi soci, che tra i soci e il CdA de L'Operosa.

Nel 2022 la compagine sociale della Società capogruppo è composta da **111 Soci**, persone fisiche e da un socio sovventore persona giuridica, Fondosviluppo S.p.A. La componente femminile è ben rappresentata nella compagine sociale (46,8%) e la presenza di Soci over 50 supera la metà (51,4%). La maggior parte dei Soci ha nazionalità italiana (77,5%); di questi il 46,8% proviene dalla comunità locale (regione Emilia-Romagna); i Soci con diversa nazionalità sono comunque ben rappresentati (22,5%), a riprova dell'inclusione caratteristica del Gruppo L'Operosa.

Soci per genere



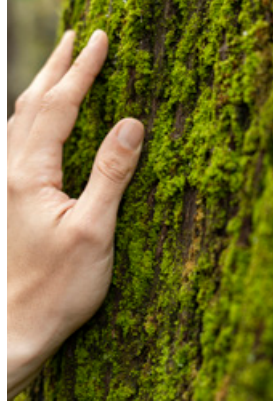
Soci per fascia di età



Soci per genere



L'ANALISI DI MATERIALITÀ



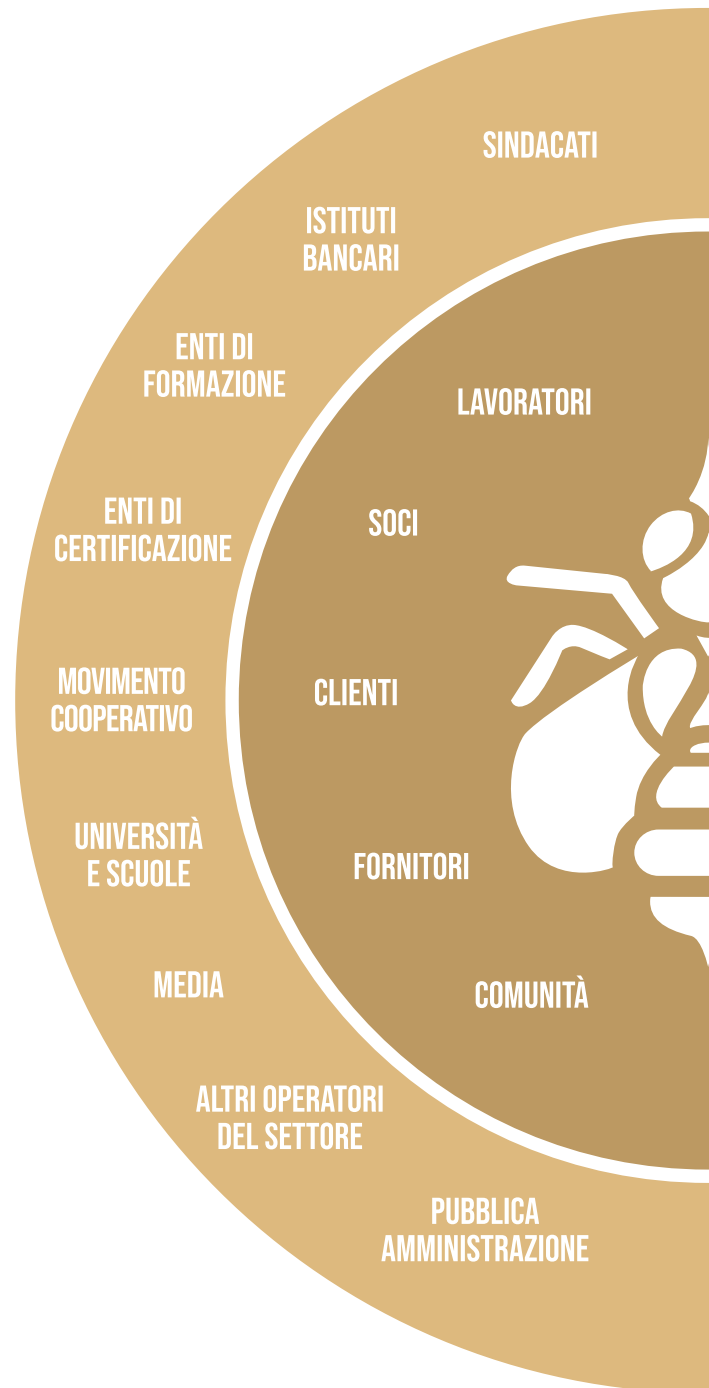
L'analisi di materialità è un'attività fondamentale per la predisposizione di un Bilancio di Sostenibilità, rafforzata dalla pubblicazione dei nuovi GRI Universal Standard da parte del Global Reporting Initiative. Per realizzare l'analisi la Società è partita dalla definizione di un universo di questioni potenzialmente rilevanti, identificate a partire dal quadro normativo (Criteri Ambientali Minimi) e dalle richieste dei principali standard di riferimento a livello internazionale per il Reporting di Sostenibilità (GRI e SASB), nonché dalla Registrazione Ambientale EMAS. L'analisi dei rischi realizzata dal Gruppo ha contribuito in questa fase alla raccolta di elementi probativi della rilevanza delle questioni materiali.

L'universo di questioni potenzialmente rilevanti è stato così composto da **136 elementi**. La Società ha cercato di definire un panorama più ampio possibile, al fine di evitare esclusioni a priori o potenziali pregiudizi nell'analisi, avvalendosi di un approccio multi-source. L'intera organizzazione è stata coinvolta nel processo di analisi di materialità, mediante il **Comitato di Sostenibilità**.

Il lavoro del Comitato di Sostenibilità ha consentito di effettuare una prima valutazione di significatività, interna, che ha permesso di integrare anche il punto di vista della Direzione aziendale e di approvare un elenco di elementi materiali molto più circoscritto (41), da sottoporre agli stakeholder significativi mediante ascolto qualitativo.

A partire dalla mappa degli stakeholder riportata nel precedente Bilancio di Sostenibilità, la selezione delle interviste si è orientata sulle tipologie di **stakeholder primari** (identificati graficamente da un cerchio marrone scuro): Lavoratori, Soci, Clienti, Fornitori, Comunità.

Nei mesi di gennaio-febbraio 2023 sono state realizzate **11 interviste** con l'intento di rappresentare i principali stakeholder di riferimento. Le interviste hanno coinvolto lavoratori, membri del Comitato



Soci, clienti, fornitori, rappresentanti delle istituzioni locali e associazioni del territorio, al fine di raccogliere le loro opinioni e valutazioni sull'operato della nostra organizzazione. Grazie a questo approccio, siamo riusciti a creare una fotografia

completa e dettagliata della percezione che i nostri stakeholder hanno della nostra cooperativa e dei nostri servizi, al fine di individuare possibili aree di miglioramento e nuove opportunità di sviluppo.



Dal confronto con gli stakeholder è stata calcolata la significatività complessiva dei **41 temi** sottoposti ad analisi di materialità, considerando per ciascuno sia l'impatto negativo (in termini di gravità/dimensione

dell'impatto – che include il carattere di irrimediabilità - estensione, probabilità) che l'impatto positivo (in termini di dimensione dell'impatto, estensione, probabilità).

SIGNIFICATIVITÀ	ELENCO TEMI MATERIALI (IN ORDINE DI SIGNIFICATIVITÀ PER L'OPEROSA E PER I SUOI STAKEHOLDER)
9	Risultati economici e competitività
9	Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità
9	Stabilità occupazionale
9	Salute e sicurezza sul lavoro
9	Formazione del personale
9	Gestione dei rifiuti
8,1	Innovazione, ricerca e sviluppo
8,1	Qualità del servizio
7,2	Uso di prodotti e materiali a basso impatto ambientale
7,2	Uso di prodotti e materiali ad alto margine di sicurezza
7,2	Erogazione di servizi a ridotto impatto ambientale
7,2	Emissioni dirette di CO ₂
6	Struttura organizzativa aziendale
6	Strategia di Sostenibilità
6	Pratiche di approvvigionamento
6	Benessere del personale
6	Consumi di energia
6	Efficienza energetica
4,8	Interventi di riduzione delle emissioni
4,2	Equa retribuzione
4	Sviluppo delle risorse umane
4	Inclusione e pari opportunità
4	Consumi idrici
4	Scarichi idrici

I risultati hanno permesso di definire l'elenco dei temi materiali, ovvero quei temi significativi sia per l'azienda sia per i propri stakeholder considerando un approccio di doppia materialità, che sono stati impiegati per l'elaborazione del presente Bilancio di Sostenibilità in accordo ai GRI UNIVERSAL STANDARD e rappresentano i

punti-cardine della Strategia di Sostenibilità approntata dal Gruppo L'Operosa, il cui aggiornamento e monitoraggio sono responsabilità del Comitato di Sostenibilità. Contestualmente, l'azienda si prefigge di aggiornare l'analisi di materialità a cadenza annuale, al fine di monitorare e aggiornare il processo e i suoi risultati.

RAGGRUPPAMENTO TEMI AI FINI DELLA RENDICONTAZIONE GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021

1	Risultati economici e competitività	Innovazione, ricerca e sviluppo Qualità del servizio Struttura organizzativa aziendale
2	Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità	Stabilità occupazionale Strategia di Sostenibilità Pratiche di approvvigionamento
3	Salute e sicurezza sul lavoro	
4	Formazione del personale	
5	Gestione dei rifiuti	
6	Impatti ambientali per l'erogazione del servizio	Uso di prodotti e materiali a basso impatto ambientale Uso di prodotti e materiali ad alto margine di sicurezza Erogazione di servizi a ridotto impatto ambientale Consumi idrici Scarichi idrici
7	Impatti ambientali per l'organizzazione	Emissioni dirette di CO ₂ Interventi di riduzione delle emissioni Consumi di energia Efficienza energetica
8	Risorse umane	Benessere del personale Equa retribuzione Sviluppo delle risorse umane Inclusione e pari opportunità

02

IL VALORE DEL GRUPPO

Nel 2022 il Gruppo L'Operosa accresce la sua capacità di generare valore economico e distribuirlo a collaboratori e fornitori, grazie agli investimenti in innovazione, al processo di miglioramento continuo della qualità e all'ascolto della clientela.



OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



125.235.395 €
**VALORE ECONOMICO
GENERATO**

+ **17,9%**

**RISPETTO
AL 2021**



118.134.251



**VALORE
ECONOMICO
DISTRIBUITO**

50.832.486
(43%)

AI FORNITORI



64.094.903

**(54,3%)
AI COLLABORATORI**



1.704 FORNITORI



RISULTATI ECONOMICI E COMPETITIVITÀ



Per dare evidenza delle performance economiche del Gruppo L'Operosa è stato utilizzato il prospetto del Valore Economico Generato e Distribuito, che permette di identificare la ricchezza creata dall'azienda attraverso lo svolgimento della sua attività. Il Valore Economico Distribuito corrisponde a quella ricchezza che consente di valutare sia

l'impatto economico e sociale della Società, sia la ricchezza distribuita ad alcune categorie di stakeholder; mentre il Valore Economico Trattenuto corrisponde alla parte di risorse economiche trattenute all'interno del Gruppo in qualità di autofinanziamento².

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO (€)

Valore economico	2020	2021	2022 ²	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Diretto generato	96.964.564	106.266.376	125.235.395	17,9%
Diretto distribuito	91.562.753	98.389.070	118.134.251	20,1%
Diretto trattenuto	5.401.811	7.877.306	7.101.145	-9,9%
Ammortamenti e svalutazioni, accantonamenti	2.569.156	2.052.243	2.849.426	38,8%
Risultato di esercizio	2.832.655	5.825.063	4.251.719	-27,0%

Il Valore Economico Diretto Generato dal Gruppo L'Operosa per l'anno 2022 supera i 125 milioni di euro, in aumento del 17,9% rispetto al 2021 e in costante crescita (+29,2% rispetto al 2020).

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO (€)

	2020	2021	2022	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	95.110.325	104.919.456	123.879.073	18,1%
Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	108.020	336.826	(996.479)	-395,8%
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	81.487	108.502	269.375	148,3%
Altri ricavi e proventi	1.624.389	823.750	1.953.442	137,1%
Totale altri proventi finanziari	40.343	77.842	129.984	67,0%
TOTALE	96.964.564	106.266.376	125.235.395	17,9%

² Gli importi 2022 differiscono rispetto a quanto riportato nel Bilancio consolidato in quanto dal Bilancio di Sostenibilità è esclusa dal perimetro di rendicontazione la Società L'Operosa FM D.O.O.- Zagreb, entrata nella compagine societaria nel corso del 2022.

GRI 2-6

GRI 201-1

GRI 201-4

GRI 203-1

GRI 207-1

GRI 207-2

GRI 207-3

GRI 207-4

Nell'anno 2022 i ricavi da vendite e prestazioni sono stati pari a 123.879.073 euro, in aumento del 18,1% rispetto all'esercizio precedente. Essi sono dovuti prevalentemente ai servizi di pulizia - core business del Gruppo (59,3%) e ai servizi manutentivi (20,1%); in percentuale minore ai servizi di agricoltura sostenibile e gestione del verde (5,8%), di gestione dei rifiuti da biomasse (5,5%), e ai servizi di portierato (2,6%). Di questi servizi principali nella composizione dei ricavi, l'unico a mostrare una flessione rispetto al 2021 è quello dei servizi di portierato (-10,1%),

mentre sono stati registrati significativi incrementi nei servizi di agricoltura sostenibile e gestione del verde (+88,6%), nel servizio gestione rifiuti biomasse (+50,4%, dovuto al consolidamento di una società acquisita al 100% nel corso del 2022 da parte del CAA) e nel servizio manutenzioni (+12,5%).

Nel 2022 il core business dei servizi di pulizia e igiene ambientale mostra una decisa crescita (+11,9%, pari ad un incremento di circa 8 milioni di euro) dopo gli anni caratterizzati dalla crisi sanitaria.

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO (€)

Valore economico	2021	%	2022	%	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Pulizie	65.595.638,76	62,5%	73.418.101,81	59,3%	11,9%
Manutenzioni	22.163.618,01	21,1%	24.944.389,26	20,1%	12,5%
Agricoltura sostenibile e gestione del verde	3.824.284,26	3,6%	7.213.288,49	5,8%	88,6%
Gestione Rifiuti Biomasse	4.530.638,56	4,3%	6.815.427,36	5,5%	50,4%
Portierato	3.551.648,28	3,4%	3.194.165,05	2,6%	-10,1%
Smaltimento rifiuti	1.127.166,09	1,1%	1.919.591,25	1,5%	70,3%
Parcheggi	1.270.294,08	1,2%	1.826.153,14	1,5%	43,8%
Agenzia comunicazione	-	-	1.122.146,64	0,9%	-
Facchinaggio/Fattorinaggio	825.151,25	0,8%	885.740,46	0,7%	7,3%
Servizi Informatici	510.604,06	0,5%	481.701,20	0,4%	-5,7%
Entomologia sanitaria	413.467,05	0,4%	398.466,24	0,3%	-3,6%
Ricerca & Innovazione	157.860,95	0,2%	273.897,00	0,2%	73,5%
Porzionamento/Ristorazione	279.221,37	0,3%	119.237,29	0,1%	-57,3%
Monitoraggio aerobiologico	73.789,50	0,1%	113.088,94	0,1%	53,3%
Vendita materiale	25.738,80	0,0%	5.006,50	<0,01%	-80,5%
Altro	570.334,67	0,5%	1.148.672,33	0,9%	101,4%
TOTALE	104.919.455,69	100,0%	123.879.072,96	100,0%	18,1%

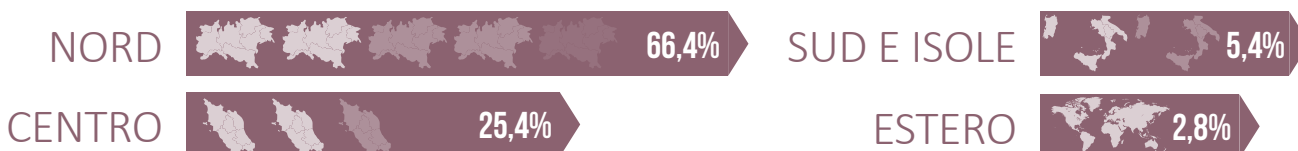
Attraverso l'analisi territoriale, si evidenzia che nelle regioni del Nord il Gruppo consegue il 66,4% del valore della produzione, in quelle del centro il 25,4% e nel Sud-Isole il 5,4%. Nel 2022 continua la crescita del fatturato generato all'estero, con un incremento del 43,9% rispet-

to al precedente anno e pari al 2,8% del fatturato 2022. Nel complesso si evidenzia una sostanziale crescita del fatturato generato dal Gruppo in tutte le Regioni italiane, con una presenza ben consolidata su tutto il territorio nazionale.

FATTURATO PER AREA GEOGRAFICA (€)

	2021	%	2022	%	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Nord	74.649.468,17	71,1%	82.229.985,26	66,4%	10,2%
Centro	24.617.936,96	23,5%	31.464.254,57	25,4%	27,8%
Sud e Isole	3.257.828,97	3,1%	6.739.543,67	5,4%	106,9%
Estero	2.394.221,59	2,3%	3.445.289,46	2,8%	43,9%
TOTALE	104.919.455,69	100,0%	123.879.072,96	100,0%	18,1%

Fatturato per area geografica 2022



Il principale mercato di riferimento si conferma essere quello degli Enti Pubblici, che genera il 50,3% del fatturato. Il secondo mercato è rappresentato dai Privati che generano il 25,4% del fatturato, seguiti dalla Sanità, che comprende strutture sanitarie pubbliche e private (24,3%).

Rispetto al 2021 i dati mostrano un forte incremento nel mercato della Sanità (+81%) e considerevole nel mercato dei Privati (+26,5%), con una lieve flessione del mercato degli Enti Pubblici (-1,8%).

Fatturato per tipologia di cliente 2022



FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE (€)

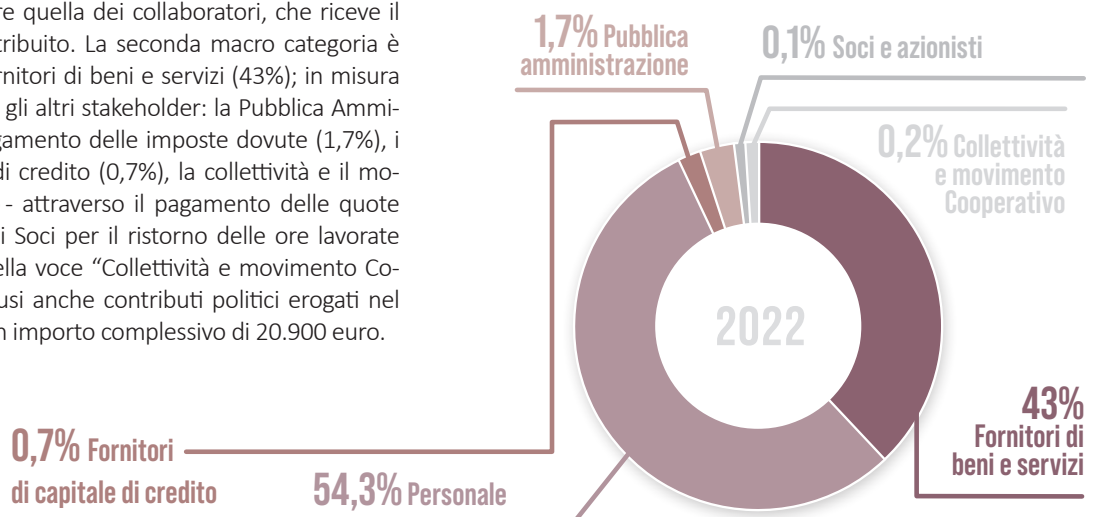
	2021	%	2022	%	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Enti Pubblici	63.386.350,41	60,4%	62.269.152,03	50,3%	-1,8%
Privati	24.898.220,16	23,7%	31.501.952,63	25,4%	26,5%
Sanità	16.634.885,12	15,9%	30.107.968,30	24,3%	81,0%
TOTALE	104.919.455,69	100,0%	123.879.072,96	100,0%	18,1%

Nei ricavi del 2022 sono da considerare anche i seguenti contributi pubblici ricevuti dal Gruppo:

CONTRIBUTI PUBBLICI DI COMPETENZA DEL 2021 ED INCASSATI NEL 2021 (€)	€	%
Credito d'imposta per attività di ricerca e sviluppo	97.086,02	32,6%
Progetti di difesa a basso impatto ambientale sviluppati dal CAA	94.627,46	31,8%
Formazione continua	52.287,33	17,6%
Credito d'imposta per contributo acquisto energia elettrica e gas	30.291,17	10,2%
Produzione di energia rinnovabile (dal Gestore dei Servizi Energetici)	11.615,45	3,9%
Credito d'imposta per investimenti	6.922,67	2,3%
Credito d'imposta pubblicità	4.706,00	1,6%
Acquisto misuratori fiscali	199,78	0,1%
Totale contributi pubblici ricevuti (€)	297.735,88	100,0%

Il valore economico diretto distribuito nel 2022 è pari a 118.134.251 euro. La prima categoria di stakeholder interessata dalla distribuzione del valore economico del Gruppo si conferma essere quella dei collaboratori, che riceve il 54,3% del totale distribuito. La seconda macro categoria è rappresentata dai fornitori di beni e servizi (43%); in misura nettamente inferiore gli altri stakeholder: la Pubblica Amministrazione per il pagamento delle imposte dovute (1,7%), i fornitori di capitale di credito (0,7%), la collettività e il movimento cooperativo - attraverso il pagamento delle quote associative (0,2%) e i Soci per il ristorno delle ore lavorate (0,1%). All'interno della voce "Collettività e movimento Cooperativo" sono inclusi anche contributi politici erogati nel corso del 2022 per un importo complessivo di 20.900 euro.

Valore economico diretto distribuito (€)



VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO (€)

	2020	2021	2022	VARIAZIONE % ULTIMO ANNO
Collaboratori	57.469.419	56.886.159	64.094.903	12,7%
Fornitori di beni e servizi	31.522.978	37.037.366	50.832.486	37,2%
Fornitori di capitale di credito	942.496	797.187	829.211	4,0%
Soci e azionisti (capitale di rischio)	130.000	130.000	130.000	0,0%
Pubblica amministrazione	1.409.339	3.446.835	1.991.807	-42,2%
Collettività e movimento Cooperativo	88.521	91.523	255.843	179,5%
TOTALE	91.562.753	98.389.070	118.134.251	20,1%

In merito alle imposte, il Gruppo non ha una strategia fiscale e si conforma totalmente alla normativa applicabile, italiana ed estera, calcolando e versando gli importi dovuti secondo quanto previsto nell'anno di riferimento. L'organo responsabile in merito è il Consiglio di Amministrazione della Società Capogruppo L'Operosa S.C.a.r.l.. Nel 2022 le imposte sul reddito di esercizio sono pari a 1.389.221 euro. Complessivamente i rapporti del Gruppo con nazioni estere fanno riferimento a quattro giurisdizioni fiscali, presso le quali è presente un'iscrizione nel registro delle imprese locale con una Società o con un ramo d'azienda:

- Spagna, per l'attività di L'Operosa Espana, ramo d'azienda di L'Operosa S.p.A.
- Malta, per l'attività di L'Operosa Malta, ramo d'azienda di L'Operosa S.p.A.
- Croazia, per l'attività della società partecipata L'Operosa Facility Management D.o.o Zagreb
- San Marino, per l'attività della società partecipata San Marino Ship register S.r.l.

Nel 2022 non si registrano imposte versate all'estero. I ricavi infragruppo tra società con differente giurisdizione fiscale nel 2022 sono di minima entità, relativi all'attività delle società Integra S.r.l. e Mediamorphosis S.r.l. nei confronti della società San Marino Ship register S.r.l.. Gli importi di tali attività sono rispettivamente pari a 2.908,60 e 8.060,00 euro, per un totale di Gruppo di 10.968,60 euro. Tutti gli altri ricavi sono relativi ad attività svolte nei confronti di terze parti.

Nell'ambito del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui si è dotato il Gruppo (Modello 231) sono svolte anche le attività di verifica e valutazione relativamente alla conformità normativa per gli aspetti fiscali, con l'obiettivo di prevenire ogni eventuale reato tributario e ridurre al minimo il rischio connesso. Sulla corretta applicazione del Modello 231 opera l'Organismo di Vigilanza (OdV), che ha il compito di segnalare anche eventuali problematiche connesse ad una sua non corretta applicazione.

IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO (€)

	2022	%
imposte correnti	1.078.821	77,7%
imposte relative a esercizi precedenti	-185.192	-13,3%
imposte differite e anticipate	933.388	67,2%
oneri da adesione al regime di consolidato fiscale	-437.795	-31,5%
TOTALE	1.389.221	100,0%



Risultati economici e competitività

- Innovazione, ricerca e sviluppo
- Qualità del servizio
- Struttura organizzativa aziendale

GRI 3: Material Topics 2021

Il Gruppo L'Operosa, che nel 2022 ha incrementato il valore diretto economico generato del 17,9%, migliora i risultati economici e la competitività investendo in progetti di innovazione, ricerca e sviluppo, ma anche efficientando la struttura organizzativa aziendale avendo colto l'opportunità dei cambiamenti a livello di governance. Il Gruppo persegue inoltre l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità del servizio, grazie ad attività di ascolto costante della soddisfazione dei clienti.

I FORNITORI E LE RICADUTE TERRITORIALI



- GRI 2-6
- GRI 202-2
- GRI 204-1
- GRI 414-1

La rete dei fornitori del Gruppo L’Operosa è composta complessivamente, a fine 2022, da 1.704 operatori. La seguente analisi territoriale è stata eseguita considerando 760 fornitori: nello specifico per L’Operosa S.p.A., L’Operosa S.C.a.r.l. e Integra sono stati considerati tutti i fornitori con un totale acquistato superiore a 10.000 euro, a cui si sono aggiunti i fornitori del CAA e di Mediamorphosis. Tale soglia è stata determinata considerando che

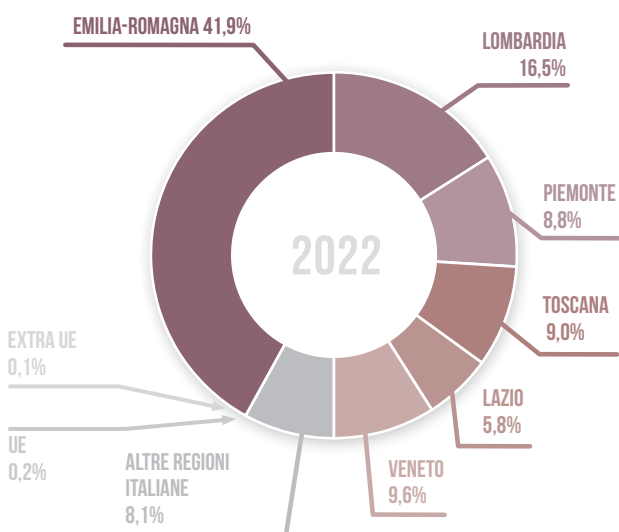
– in termini di volume di acquisto – è rappresentativa del 96,3% del totale acquistato. La rete dei fornitori si estende su larga parte del territorio nazionale, con una concentrazione prevalente nella regione Emilia-Romagna (56,1%). Tra i fornitori sono presenti diverse imprese cooperative, elemento distintivo delle scelte operate negli anni dalla Società Capogruppo L’Operosa S.c.a.r.l..

FORNITORI GRUPPO L’OPEROSA PER AREA DI PROVENIENZA 2022

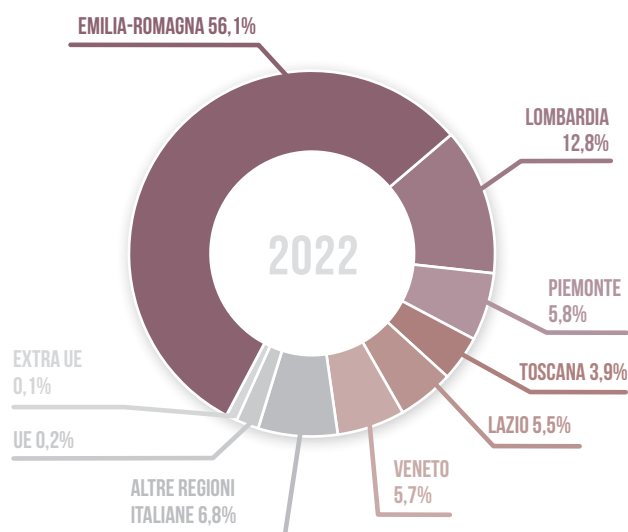
	NUMERO FORNITORI	%	COSTI DI FORNITURA (€)	%
Emilia-Romagna	426	56,1%	17.764.587 €	41,9%
Lombardia	97	12,8%	6.967.630 €	16,5%
Veneto	43	5,7%	4.072.621 €	9,6%
Piemonte	44	5,8%	3.734.180 €	8,8%
Lazio	42	5,5%	2.447.981 €	5,8%
Toscana	30	3,9%	3.794.730 €	9,0%
Altre Regioni italiane	52	6,8%	3.437.799 €	8,1%
UE	15	2,0%	73.954 €	0,2%
EXTRA UE	11	1,4%	57.506 €	0,1%
TOTALE	760	100,0%	42.350.986 €	100,0%

Fornitori L’Operosa S.p.A. per area di provenienza

Costi di fornitura



Numero fornitori



La selezione dei fornitori

La selezione dei fornitori è un aspetto di massima rilevanza per le Società del Gruppo. I fornitori sono infatti considerati spesso partner grazie ai quali è possibile attivare progettualità e ottenere reciproci vantaggi economici.

Oltre a rigorose modalità di valutazione per l'accesso all'Albo Fornitori, il Gruppo si avvale di un portale online con il quale gestisce i rapporti con fornitori attuali e potenziali, implementato nel corso del 2021 con un modulo finalizzato all'accreditamento dei fornitori e alla gestione del ciclo passivo, grazie al sistema di workflow approvativo per le Richieste di Acquisto. All'interno dell'Albo i fornitori sono qualificati attraverso un sistema di autocertificazione secondo quanto previsto dalla Procedura operativa "Processo di Qualificazione in Albo Fornitori". La procedura definisce i criteri per la gestione dell'Albo, il processo di qualifica e il processo di valutazione dei fornitori e ammette l'esclusione, previa autorizzazione del Responsabile della Direzione Acquisti, dei fornitori di prodotti e servizi il cui importo complessivo di ordini non superi i 10.000 euro. La procedura prevede inoltre un'Istruzione operativa "Qualificazione Fornitori e Approvvigionamenti" che regola l'attribuzione di un punteggio da 0 (insufficiente) a 3 (ottimo) per la valutazione di 14 criteri:

1. Qualità del prodotto/servizio (Risultati ottenuti in termini di prestazione, aderenza alle specifiche richieste)
2. Affidabilità (In riferimento ad esperienze pregresse o rese pubbliche da altri utilizzatori)
3. Dislocazione sul territorio (In termini di vicinanza fisica o possesso di una rete capillare di distribuzione)
4. Marche e prodotti rappresentati (In termini di commercializzazione di prodotti certificati o con Marchio aziendale conosciuto e affermato sul mercato)
5. Competenza tecnica
6. Assistenza fornita (sia durante che dopo la vendita)
7. Rispetto dei tempi di consegna
8. Documentazione tecnica sul prodotto
9. Capacità di affrontare tempestivamente eventuali problemi insorgenti nel corso della fornitura
10. Conformità dei prodotti con le norme vigenti (Certificazioni di prodotto)
11. Rapporto qualità/prezzo
12. Tempi e modalità di pagamento
13. Assortimento del magazzino
14. Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente, Sicurezza, etico, ecc.

Il portale online consente l'aggiornamento costante dell'Albo Fornitori e lo rende sempre accessibile agli operatori. Le aziende che vengono selezionate come fornitori del Gruppo ricevono le credenziali per accedere alla propria area personale, all'interno della quale è possibile variare i dati anagrafici, caricare i documenti aggiornati, compilare il "Questionario di Autovalutazione della Responsabilità Sociale del Fornitore" inerente alla certificazione SA8000 e ISO 37001, ed infine, visualizzare eventuali comunicazioni.

Una volta fornite tutte le informazioni richieste e caricati a sistema i documenti necessari, lo stato del fornitore apparirà come "Fornitore aggiornato" e la Direzione Acquisti potrà iniziare la fase di valutazione, che trasformerà lo stato in "Fornitore qualificato", "Fornitore qualificato con riserva", "Fornitore iscritto non qualificato" oppure rigetterà la domanda di iscrizione all'Albo fornitori.

La Direzione Acquisti, qualora venissero a mancare i requisiti minimi e vincolanti per la qualifica, tra le altre eventuali adempienze di carattere legislativo o normativo in materia di Salute/Sicurezza e ambiente o violazioni di norme etiche e comportamentali, ha la facoltà di sospendere il fornitore fino al ripristino delle condizioni preesistenti.

Per il 2023, L'Operosa ha posto come principale obiettivo quello di migliorare il processo di valutazione dei propri fornitori in conformità agli standard di sostenibilità e di responsabilità sociale richiesti dalla norma SA8000. Nello specifico, l'azienda intende investire nell'ampliamento della piattaforma e nella conformità agli standard ESG, al fine di monitorare l'intera catena del valore.
























Gli acquisti

Nel 2022 gli acquisti per materiale e per servizi delle Società L'Operosa S.p.A., L'Operosa S.C.a.r.l. e Integra hanno riguardato per il 19,6% l'acquisto di prodotti e attrezzature per il settore del cleaning, per il 18,4% manodopera indiretta (personale interinale e servizi di ricerca e selezione ad esempio) e per il 13,3% materiali e prestazioni per le attività edili.

Il Senior management

Anche l'assunzione delle figure con ruoli apicali costituisce una importante ricaduta territoriale del Gruppo: il 70,6% dei Senior Manager proviene dalla regione Emilia-Romagna, nella quale è ubicata la sede legale e direzionale dell'azienda.

Acquisti L'Operosa S.p.A., L'Operosa S.C.a.r.l. e Integra per tipologia di fornitura* - 2022

	Numero fornitori		Numero fornitori		Numero fornitori
Cleaning	54	Vigilanza e portineria	7	Spese finanziarie	6
	Numero fornitori		Numero fornitori		Numero fornitori
Personale	5	Energia combustibili	9	Ferramenta	9
	Numero fornitori		Numero fornitori		Numero fornitori
Edile	45	Vestitario e antinfortunistica	2	Trasferte	5
	Numero fornitori		Numero fornitori		Numero fornitori
Impianti elettrici	38	Sistemi inf.	12	Impianti antincendio	5
	Numero fornitori		Numero fornitori		Numero fornitori
Impianti meccanici	30	Bonifiche ambientali	10	Noli	5
	Numero fornitori		Numero fornitori		Numero fornitori
Automezzi	14	Ascensori	2	Arredi	6
	Numero fornitori		Numero fornitori		Numero fornitori
Attività tecniche	35	Ristorazione	1	Altre forniture	15
	Numero fornitori		Numero fornitori	TOTALE	340
Verde	21	Prestazioni professionali	4		

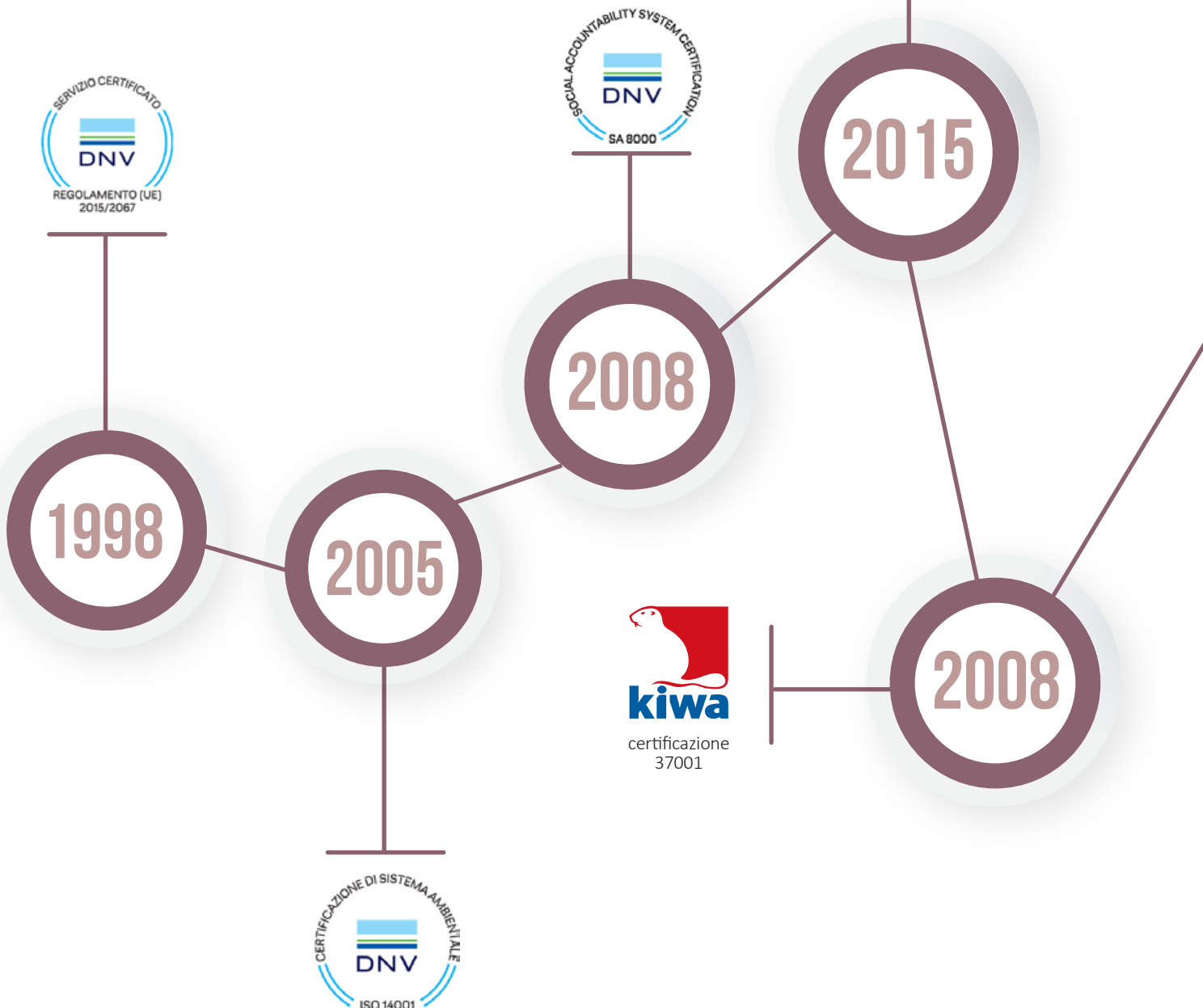
* Per L'Operosa S.p.A., L'Operosa S.C.a.r.l. e Integra i dati si riferiscono ad un'analisi realizzata su un campione rappresentativo del 96,3% dei fornitori con imponibile di fornitura >10.000 €

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO



Il Gruppo ha impostato la sua attività su standard gestionali riconosciuti a livello internazionale come distintivi e qualificanti, al fine di garantire ai propri clienti, in ambito pubblico e privato, un'offerta tecnica caratterizzata dall'etica.

L'Operosa S.p.A. ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato che sottopone a verifica di Enti terzi per il mantenimento delle Certificazioni in ambito "Qualità", "Ambiente", "Sicurezza e Salute dei Lavoratori" e "Anticorruzione".





L'OPEROSA bee green



IT/052/002



2018



2020

2022



2019



I requisiti che L'Operosa S.p.A. possiede attraverso le seguenti certificazioni sono la dimostrazione oggettiva dell'efficacia del sistema creato e del rispetto della normativa di riferimento:

- **UNI EN ISO 9001:2015** per il proprio Sistema di gestione per la qualità
- **UNI EN ISO 14001:2015** per il proprio Sistema di gestione ambientale
- **UNI ISO 45001:2018** per il proprio Sistema di gestione per la sicurezza
- **UNI ISO 37001:2016** per il proprio Sistema di gestione anticorruzione
- **SA8000:2014** per il proprio Sistema di gestione per la responsabilità sociale (tale standard, in particolare, è incentrato sulle tematiche legate alle condizioni di lavoro dei dipendenti).

Oltre a queste certificazioni la Società:

- redige la Dichiarazione Ambientale EMAS secondo il Regolamento (CE) No. 1221/2009 modificato dal REGOLAMENTO (UE) 2017/1505 e dal REGOLAMENTO (UE) 2018/2026 DELLA COMMISSIONE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 (integrata nel presente Bilancio di Sostenibilità al cap. 3);
- nel 2019, è stata la seconda azienda in Europa ad ottenere la certificazione Ecolabel UE per il servizio di pulizia;
- ha ottenuto la certificazione ANMDO-IQC, relativa alla qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero;
- possiede l'attestazione SOA, che stabilisce le categorie di gare d'appalto nel settore pubblico a cui una società è autorizzata a partecipare;
- ha ottenuto la Medaglia d'argento per la certificazione Ecovadis Sustainability Rating;
- nel 2022 è risultata conforme alla norma ISO 30415:2021 relativa ai principi di diversità ed inclusione;
- nello stesso anno ha ottenuto la conformità alla norma UNI CEI 11352:2014 per l'erogazione dei servizi energetici (E.S.C.O);
- sempre nel 2022 ha ottenuto la conformità alla norma UNI EN 13549:2003 per i servizi di progettazione ed erogazione del servizio di pulizia e sanificazione in ambito civile ed industriale;
- infine mantiene attive le certificazioni digitali PDT® che definiscono in modo chiaro e univoco le caratteristiche qualificanti del sistema di pulizia e sanificazione in ambiente civile e sanitario, e ne prevedono

la sorveglianza periodica a garanzia del conseguimento e mantenimento degli standard prestazionali dichiarati.

Nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato L'Operosa S.p.A. definisce la propria **Politica Aziendale**, precisandone gli obiettivi e le modalità d'attuazione. È esplicito impegno della Direzione, ai fini dell'attuazione della Politica Aziendale, lo sviluppo e l'attuazione del Sistema di Gestione Integrato.

A tal proposito la Direzione si assicura che:

- la Politica Aziendale sia resa nota a tutto il personale;
- la Politica Aziendale sia attuata, compresa e sostenuta attraverso specifici interventi di formazione;
- tutto il Personale rispetti le prescrizioni del Sistema di Gestione Integrato.

L'Operosa S.p.A. intende perseguire, attraverso l'apporto di tutto il personale, la piena soddisfazione dei clienti e garantire ai lavoratori la sicurezza nei luoghi di lavoro e la salvaguardia ambientale.

Per quanto riguarda le altre Società del Gruppo:

- Il Centro Agricoltura Ambiente "G. Nicoli" è dotato di un Sistema di Gestione Integrato conforme agli standard UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità), 14001:2015 (Ambiente) e 45001:2018 (Salute e Sicurezza)
- La società Integra Srl è in possesso della certificazione ISO 9001:2015

La soddisfazione dei clienti

La soddisfazione del cliente è la priorità assoluta del gruppo L'Operosa, che per garantirla ha implementato una politica che si basa sull'ascolto attento delle esigenze dei clienti, l'offerta di assistenza clienti di alta qualità, il rispetto dei tempi di consegna e l'erogazione dei servizi, il miglioramento continuo dei prodotti e servizi e la valutazione regolare della soddisfazione del cliente.

Per la tipologia dei servizi offerti, il rapporto diretto con il cliente è fondamentale per comprendere le loro esigenze e offrire soluzioni personalizzate. Questo tipo di relazione consente di mantenere alta la soddisfazione del cliente e di offrire un servizio altamente personalizzato e adattabile. Inoltre, permette di stabilire una relazione di fiducia e collaborazione a lungo termine, basata sulla trasparenza e sulla condivisione delle informazioni. Vengono raccolti periodicamente i feedback dei clienti.

ti attraverso una Check list di monitoraggio delle attività svolte, che permette di valutare l'efficacia dei servizi offerti e di migliorarli in base ai loro suggerimenti. In questo modo, viene monitorata costantemente la loro soddisfazione e si interviene tempestivamente in caso di eventuali problemi.

Il progetto in corso di sviluppo prevede l'implementazione del software gestionale con una Customer Satisfaction personalizzata in base ai servizi erogati.

Riportiamo un esempio di indagine svolta.

Nel mese di ottobre 2022 L'OPEROSA SPA ha effettuato, in un cantiere selezionato, un'indagine di Customer Satisfaction rivolta sia al supervisore relativo al servizio

sia agli utenti. Le domande sono state incentrate sulla qualità delle varie attività di cui gli operatori si occupano nell'erogazione del servizio (gestione dei rifiuti, detersione e disinfezione degli spazi, spolveratura delle superfici, rifornimento dei prodotti igienici) e sulla disponibilità e cortesia del personale operativo.

Il campione rispondente è composto da 27 persone e il Livello di Servizio complessivo (LS) ha ottenuto un punteggio totale di 0.99 su un massimo di 1.



INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO



Negli ultimi 3 anni il Gruppo L'Operosa ha investito oltre 1 milione e mezzo di euro per efficientare i modelli di gestione dei servizi, adottando processi e tecnologie sempre più orientate all'automazione e all'interconnessione. Nello specifico, le risorse sono state destinate sia in ambito infrastruttura IT sia in ambito gestionale, con l'obiettivo di fornire ai dipendenti nuovi applicativi per efficientare il loro lavoro, a garantire un supporto al lavoro agile e ad aumentare la sicurezza informatica.

I principali programmi e progetti sviluppati nel triennio hanno riguardato:

1. Il potenziamento e la razionalizzazione dei servizi di connettività fissa della sede centrale e delle sedi periferiche, una revisione della rete LAN della sede centrale e una completa copertura WIFI della sede centrale.
2. Il passaggio in VOIP di tutta la telefonia fissa e l'attivazione del centralino unico in cloud così che sia facilitato anche il lavoro agile.
3. Una riorganizzazione del file server aziendale e delle policy di accesso e sicurezza, il potenziamento del backup aziendale per il recupero di dati che potrebbero essere persi.
4. L'introduzione della piattaforma cloud "Microsoft 365" che permette di gestire tutte le attività lavorative indipendentemente dalla collocazione fisica e di lavorare in modo agile e full-remote.
5. La configurazione e l'attivazione della piattaforma di e-learning aziendale che prevede la fruizione della formazione tramite PC, tablet o smartphone. I contenuti (corsi) sono prodotti da un fornitore specializzato nella didattica digitale, mentre la parte server è gestita da Integra, che applica le configurazioni necessarie in coordinamento col fornitore. I contenuti sono di proprietà del Gruppo, perciò riutilizzabili illimitatamente. Lo stesso server può ospitare un numero illimitato di corsi, nell'ottica di creare una Academy aziendale. I vantaggi si verificano in termini di fruibilità, flessibilità, risparmio economico e impatto ambientale.
6. L'introduzione di una applicazione centrale per la gestione di tutte le caselle PEC del Gruppo per risolvere le problematiche derivanti dalla gestione manuale delle singole caselle e al contempo per innalzare la sicurezza del sistema. Infatti la piattaforma di gestione centralizzata delle PEC è potenziata da sofisticato sistema antivirus, che analizza i contenuti dei messaggi, rimuovendo ogni potenziale minaccia.
7. La digitalizzazione dell'organigramma del Gruppo sulla piattaforma Zucchetti HR permette di digitalizzare qualsiasi flusso che richieda la conoscenza da parte del sistema della struttura gerarchica del personale (ad esempio la digitalizzazione di qualsiasi processo di richiesta e approvazione). La spinta verso la digitalizzazione dei processi permette anche di perseguire l'obiettivo "carta zero".
8. La digitalizzazione dell'intero ciclo passivo, dalla richiesta di acquisto (RDA), alla certificazione di entrata merce o servizio svolto, fino alla gestione della fatturazione e dei pagamenti verso i fornitori.
9. La creazione di una Web App per la gestione digitale degli ordini a banco effettuati direttamente dal personale autorizzato dislocato sul territorio.
10. La creazione di un modulo di gestione dell'accreditamento dei fornitori per la raccolta e l'archiviazione di tutta la documentazione necessaria per l'inserimento dei fornitori all'interno dell'albo e anche per la gestione del mantenimento di tale accreditamento.
11. L'implementazione sulla piattaforma CARL di numerosi moduli applicativi per la gestione degli appalti, delle convenzioni e dei cantieri, per la gestione delle manutenzioni di attrezzature, macchinari, automezzi e per la gestione della documentazione delle sedi e dei cantieri.
12. La realizzazione e l'installazione di una Web App per la rilevazione della Customer Satisfaction, che permette agli utenti di valutare il livello di pulizia dei locali serviti.
13. L'avvio del progetto sperimentale CLEANING - Protocollo "GREEN" in collaborazione con il Politecnico di Milano per sviluppare un percorso di valorizzazione dell'offerta dei servizi di pulizia in chiave CAM - Criteri Ambientali Minimi. Lo studio, con campionamento presso il Campus Bovisa, prevede una analisi comparativa condotta con metodo LCA - Life Cycle Assessment (Valutazione del Ciclo di Vita)

per la valutazione ambientale e, al contempo, una analisi microbiologica per valutare la qualità del protocollo di pulizia "GREEN" recentemente sviluppato da L'Operosa per andare oltre la conformità richiesta dei nuovi CAM Cleaning Professionale (in vigore da giugno 2021).

14. Per ridurre l'impatto ambientale dei servizi dal 2018 L'Operosa SpA investe risorse in progetti di sperimentazione e ricerca, volta a valutare i processi con la metodologia LCA – Life Cycle Analysis e a validare protocolli di pulizia Green che consentono una riduzione dei principali impatti, in particolare delle emissioni di CO₂.



03

LA DICHIARAZIONE AMBIENTALE EMAS



Dichiarazione Ambientale de L'Operosa S.p.A., redatta in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 2026/2018 e convalidata da un ente terzo.

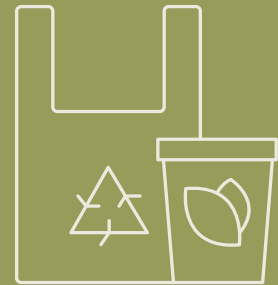


OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



EROGAZIONE DI SERVIZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE

ANALISI COMPARATIVA MICROBIOLOGICO-AMBIENTALE FRA PROTOCOLLO DI PULIZIA "GREEN" E PROTOCOLLO DI PULIZIA TRADIZIONALE. CANTIERE PILOTA: CAMPUS BOVISA – POLITECNICO DI MILANO.



EMISSIONI DIRETTE DI CO₂

83,5%

DEI MEZZI AZIENDALI EURO 6



RIDUZIONE CARBON FOOTPRINT

90 CREDITI DI SOSTENIBILITÀ DEL PARCO NAZIONALE APPENNINO TOSCO-EMILIANO

USO DI PRODOTTI E MATERIALI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE

77% DI PRODOTTI CONFORMI AI CAM TRA PRIMI 10 PIÙ ACQUISTATI PER TIPOLOGIA



CONSUMI DI ENERGIA – EFFICIENZA ENERGETICA



OTTENIMENTO DELLA **CERTIFICAZIONE ESC₀** PER LA GESTIONE DEI SERVIZI ENERGETICI

Premessa

L'impegno ambientale del Gruppo L'Operosa si concretizza nell'offerta di servizi di eccellenza che garantiscono un ridotto impatto sull'ambiente. Per questo già dal 2005 L'Operosa S.c.a.r.l. si è dotata di un sistema di gestione ambientale conforme ai requisiti dello standard UNI EN ISO 14001 e nel 2019 la divisione Bee Green del Gruppo è una delle prime in Europa ad ottenere la certificazione EU Ecolabel del servizio di pulizia, che garantisce un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita¹. Nel 2019 inoltre la volontà del Gruppo di perseguire il miglioramento continuo delle performance ambientali viene confermata dall'ottenimento della Registrazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), inizialmente per L'Operosa S.c.a.r.l., ora per L'Operosa S.p.A..

Note metodologiche

La presente Dichiarazione Ambientale, prevista dal Regolamento EMAS e giunta alla quinta edizione, rappresenta lo strumento di rendicontazione dell'impegno ambientale del Gruppo e già dall'edizione 2020 è stata integrata nel Bilancio di Sostenibilità. Redatta in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 2026/2018, ha come campo di applicazione solo L'Operosa S.p.A., poiché dal 2021 tale Società ha acquisito i rami aziendali della capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l. Il periodo di rendicontazione è compreso tra l'1/01/2022 e il 31/12/2022, ma in alcuni casi sono riportate serie storiche relative al triennio 2020-2022 per una efficace comprensione degli andamenti. Per rendere i dati di questa Dichiarazione EMAS confrontabili con quelli delle dichiarazioni precedenti riferite alla capogruppo L'Operosa S.c.a.r.l. per l'anno 2020 si è tenuto conto dei valori aggregati de L'Operosa S.c.a.r.l.

Per dare coerenza e continuità alla Dichiarazione Ambientale 2019, ciascun indicatore presente in questo capitolo del Bilancio di Sostenibilità, oltre ad essere associato alla nomenclatura prevista dallo Standard GRI, ha conservato anche il codice assegnato per l'EMAS. Ogni indicatore è composto da un codice alfanumerico formato da 2 o 3 lettere per identificare la tematica di riferimento (ad es. "EN" sta per "Energia", "RIF" sta per "Rifiuti") e da 2 cifre per individuare lo specifico indicatore ("EN00" sta per "Consumo Totale diretto di energia").

A completare il quadro della Dichiarazione Ambientale sono presenti quattro documenti tecnici di seguito elencati, che per questioni di spazio non sono riportati nel presente documento, bensì consultabili previa richiesta all'indirizzo quas@operosa.it.

1. Organigramma aziendale
2. Riepilogo Quadro Indicatori della Dichiarazione Ambientale
3. Applicazioni de L'Operosa S.p.A. delle migliori pratiche di gestione
4. Il Gruppo L'Operosa, la struttura di governance e i servizi principali

Nella redazione del presente documento, L'Operosa S.p.A. si impegna ad aggiornarlo periodicamente e a condividerlo con le parti interessate nelle forme più opportune; ciò avviene preferibilmente in formato elettronico, ad esempio sul sito web aziendale (www.operosa.it/bilancio-di-sostenibilita), al fine di ridurre il consumo di carta coerentemente agli obiettivi ambientali qui presentati.

Il perimetro di applicazione: ambiti e sedi

Nel perimetro di rendicontazione dell'EMAS, per il monitoraggio prestazionale delle sedi, sono esclusi i siti funzionali ai contratti, in quanto temporanei e legati ad una tempistica di gestione troppo limitata per poter implementare piani di monitoraggio e trend temporali.

Gli strumenti individuati per comunicare gli impatti ambientali diretti e indiretti dell'organizzazione fanno riferimento agli indicatori-chiave, previsti dal Regolamento EMAS e applicabili alla Società, e agli indicatori specifici associati ai propri aspetti significativi e agli obiettivi di miglioramento. Inoltre, nella progettazione e aggiornamento del documento, si è verificata l'assenza di migliori pratiche di gestione ambientale (BREF e BEMP) applicabili ai NACE³ oggetto della Registrazione EMAS; tuttavia si fa riferimento alla letteratura istituzionale per gli aspetti specifici al fine di garantire i massimi livelli di gestione ambientale e quindi di reportistica.

³ Decisione (UE) 2019/70 della Commissione dell'11 gennaio 2019, Decisione (UE) 2014/893 del 9 dicembre 2014

Ambito di applicazione	Codice NACE ⁴
<ul style="list-style-type: none"> Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambiente civile, industriale, ospedaliero e museale. Servizi di pulizia delle stazioni, degli impianti fissi e prestazioni connesse. Spazzamento strade. Servizio di ausiliario in ambito ospedaliero, comprendente le attività di raccolta e trasporto interno dei rifiuti, raccolta e movimentazione interna della biancheria, lavaggio stoviglie, carrelli e gastronomia e rifacimento letti; distribuzione interna di materiali igienici ed economici, farmaci e dispositivi medici. 	81.2
<ul style="list-style-type: none"> Servizi di manutenzione del verde, servizi di igiene ambientale. Servizi di derattizzazione e disinfestazione. 	81.3
<ul style="list-style-type: none"> Intermediazione, raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento dei rifiuti pericolosi e non pericolosi. 	38.1
<ul style="list-style-type: none"> Gestione parcheggi e ausiliari del traffico, servizio di portierato e facchinaggio. Gestione parcometri e servizio ausiliari della sosta. 	52.1 52.2
<ul style="list-style-type: none"> Attività dei call center, servizio di Customer care per gestione sportello mercato (energia elettrica, gas, teleriscaldamento, servizio idrico integrato). 	82.2
<ul style="list-style-type: none"> Progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettromeccanici, impianti di climatizzazione e idrici. Installazione e manutenzione di impianti antincendio, gestione e conduzione impianti termici in qualità di terzo responsabile, servizi integrati di facility management e manutenzioni opere edili. Installazione di idraulici e altri lavori di costruzione e installazione. 	43.2 43.2
<ul style="list-style-type: none"> Lavori specializzati di costruzione. 	43.9



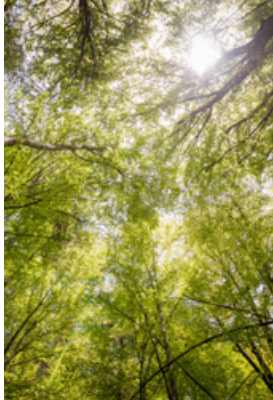
⁴ Dal francese "Nomenclatures des Activités dans la Communauté Européenne": codice identificativo della tipologia di attività economica inserita all'interno di un sistema di classificazione per settore economico dell'Unione europea

SEDE	INDIRIZZO	TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ [amministrazione, pulizia, verde ecc.]	CODICE NACE ⁵	SUPERFICIE [MQ]
Unità Locale n. BO/1	Via Don Minzoni 2, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA	Tutti i NACE della registrazione EMAS	1.200
Unità Locale n. BO/2	Via Cadriano 5, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	MAGAZZINO GENERALE	81.2, 81.3, 43.2, 43.9	1.570
Unità Locale n. BO/3	Via Don Minzoni n. 25, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	EDILIZIA	43.2, 43.9	1.373
Unità Locale n. BO/4	Via de Maria 1/2, Bologna 40129 (BO)	PARCHEGGI E PARCOMETRI	52.1, 52.2	1.594
Unità Locale n. BO/5	Via Maserati 20 Bologna 40100 (BO)	PULIZIA	81.2	320
Unità Locale n. BO/6	Via Calzoni 12, Bologna 40128 (BO)	PARCHEGGI E PARCOMETRI	52.1, 52.2	2.841
Unità Locale n. BO/7	Via di Saliceto 7, Bologna 40128 (BO)	DEPOSITO TEMPORANEO RIFIUTI	38.1	13.000
Unità Locale n. BO/9	Via Don Minzoni 23, Granarolo dell'Emilia 40057 (BO)	VERDE	81.3	200
Totale (mq)				22.098



⁵ Cfr. nota 4

LA POLITICA AMBIENTALE⁶



Consapevole di svolgere attività primarie che impattano sull'ambiente, la Politica Ambientale de L'Operosa S.p.A. è volta a definire processi aziendali sostenibili dal punto di vista ambientale, per tutti i siti in cui opera e con un ampio orizzonte temporale (nel breve, nel medio e nel lungo periodo). La Politica Ambientale è periodicamente sottoposta a revisione, nell'ambito del riesame della Direzione ed è parte integrante della Politica Aziendale enunciata con il Sistema di Gestione Integrato.

I principi gestionali

Compliance normativa

Rispetto della legislazione vigente (incluse altre prescrizioni ambientali sottoscritte dall'azienda), della normativa di riferimento e delle procedure aziendali in materia di protezione ambientale (come ad esempio l'utilizzo di mezzi e materiali conformi alla legislazione in termini di consumi, impatto ambientale e riciclabilità), oltre al costante aggiornamento dei requisiti di gestione definiti dalla norma UNI EN ISO 14001:2015.

Approccio preventivo

Impiego di processi e tecnologie che prevengono e/o riducono gli impatti sull'ambiente, con particolare attenzione alla gestione dei rifiuti prodotti e ai rischi legati all'utilizzo di sostanze inquinanti per il suolo, l'aria e l'acqua.

Incremento delle performance ambientali

In particolare, riduzione degli impatti ambientali associati ai servizi erogati e alla gestione delle sedi, approvvigionamento di prodotti ecologici, efficientamento della flotta mezzi, riduzione di emissioni climalteranti e investimento in tecnologie e progetti di ricerca e sviluppo ad alto valore ambientale.

Coinvolgimento delle risorse umane

Attività di informazione, formazione e sviluppo delle competenze professionali, al fine di assicurare che la Politica Ambientale e il Sistema di Gestione Integrato siano attuati a ogni livello dell'organizzazione e di promuovere:

- la consapevolezza che la responsabilità della tutela ambientale è affidata a tutti i lavoratori, ciascuno se-

condo le proprie competenze;

- il rispetto delle norme di legge e delle più restrittive regole e procedure interne;
- comportamenti corretti dal punto di vista ambientale.

Coinvolgimento della filiera

Condivisione della Politica Ambientale e dei suoi obiettivi con i fornitori e le altre Società del Gruppo nonché cooperazione e coordinamento in ogni fase del rapporto contrattuale.

Verifica continua

Analisi della gestione ambientale e dei risultati conseguiti, revisione dei principi contenuti nella Politica Ambientale e del Sistema di Gestione Ambientale.

Miglioramento continuo

Costante aggiornamento delle tecnologie impiegate mediante formazione del personale.

Comunicazione

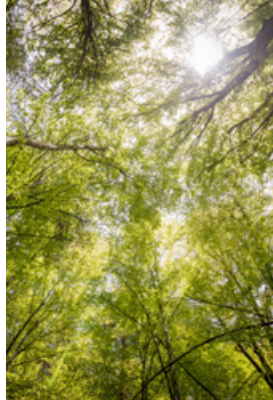
Attuazione e mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale presso le sedi e della conseguente certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 e della Registrazione EMAS.

Le Direzioni delle Società del Gruppo si impegnano ad attuare i principi della Politica Ambientale, mettendo a disposizione la struttura e le risorse necessarie. Effettuano inoltre il monitoraggio periodico dei risultati raggiunti e, se necessario, promuovono gli opportuni interventi correttivi o migliorativi.

Il Gruppo L'Operosa si impegna a rendere accessibile la Politica Ambientale a tutte le parti interessate e a renderla vincolante per i dipendenti e per le imprese che operano all'interno delle unità operative.

⁶ All'interno della Politica Aziendale, L'Operosa S.p.A. ha esplicitato la propria Politica Ambientale, relativa agli impegni assunti per la sostenibilità ambientale nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato. Per la Politica aziendale in formato integrale consultare il sito www.operosa.it/governance

GLI ASPETTI AMBIENTALI



Come definito dal Regolamento EMAS, “l’aspetto ambientale è un elemento delle attività, dei prodotti o dei servizi di un’organizzazione che può interagire con l’ambiente”. Gli aspetti ambientali possono essere “diretti” o “indiretti”, in relazione al grado di controllo che l’organizzazione esercita: “diretti” sono quelli relativi ad attività, prodotti e servizi erogati direttamente; “indiretti” sono invece quel-

li relativi ad attività derivanti dall’interazione con terzi, come fornitori o clienti.

Gli aspetti “diretti” sono sottoposti a valutazione sia in situazione normale che in situazione anomala e in situazione di emergenza.

ASPETTI AMBIENTALI DIRETTI



emissioni controllate e incontrollate nell’atmosfera



approvvigionamento di materie prime, materiali di consumo, attrezzature, ecc.



uso delle materie prime di energia, delle risorse idriche, di combustibili e ed altre risorse naturali



scarichi controllati ed incontrollati nelle acque superficiali o nella rete fognaria



gestione rifiuti solidi e di altro tipo, con particolare riguardo ai rifiuti speciali



altri problemi locali e della comunità relativi all’ambiente (ad es. rumore)

ASPETTI AMBIENTALI INDIRETTI



scarichi nelle sedi dove L’Operosa fornisce i servizi di pulizia



scarichi delle aziende dove L’Operosa conferisce i propri mezzi e macchinari per il lavaggio



consumo di energia nelle sedi non di proprietà dell’Operosa



cicli di vita dei prodotti utilizzati

GRI 301-1	GRI 302-1	GRI 302-3	GRI 302-4
GRI 302-5	GRI 303-1	GRI 303-2	GRI 303-4
GRI 303-5	GRI 305-1	GRI 305-2	GRI 305-4
GRI 305-6	GRI 305-7	GRI 306-2	GRI 306-4

La metodologia di valutazione degli aspetti ambientali

Gli aspetti ambientali, rendicontati mediante gli indicatori EMAS, sono valutati in base alla significatività. Mentre l'ordine di presentazione nei paragrafi successivi è definito sulla base dei temi emersi dall'aggiornamento dell'Analisi di Materialità⁷ curata dal Gruppo L'Operosa in conformità con quanto previsto dai nuovi GRI Universal Standard.

La significatività è stata valutata secondo quanto previsto dalla metodologia del Sistema di Gestione Integrato, della norma ISO 14001:2015 e del Regolamento EMAS (UE) 2018/2026, in base ai seguenti parametri:

- **Conformità normativa:** ottenimento di autorizzazioni e regolarità burocratiche; ottemperanza alle prescrizioni degli organismi di vigilanza; rispetto dei limiti e vincoli normativi.
- **Rilevanza impatti:** caratterizzazione qualitativa e quantitativa degli elementi che compongono il fattore di impatto; grado di controllo e di influenza sugli aspetti che generano l'impatto.
- **Efficienza:** utilizzo delle "migliori tecnologie disponibili" economicamente praticabili; fattori organizzativi/economici (risorse destinate alla gestione del problema); formazione e comunicazione in campo ambientale; piani di manutenzione e monitoraggio; altri aspetti che influiscono sull'efficienza ambientale.
- **Sensibilità del territorio e delle parti interessate:** considerando la rilevanza, si tiene conto del pericolo intrinseco e potenziale che il fattore esercita sull'ambiente, in particolare su soggetti o aree "sensibili" e/o "vulnerabili".

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	PRINCIPALI ASPETTI AMBIENTALI	GRADO DI CONTROLLO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	SIGNIFICATIVITÀ	INDICATORE EMAS
Gestione dei rifiuti	Produzione rifiuti non pericolosi	Diretto	Media	RIF01 - Produzione rifiuti non pericolosi
	Produzione rifiuti pericolosi	Diretto	Media	RIF02 - Produzione rifiuti pericolosi
	Produzione rifiuti da biomasse vegetali	Diretto	Media	RIF03 - Produzione rifiuti da biomasse vegetali
	Produzione rifiuti conto terzi	Diretto	Media	RIF04 - Gestione rifiuti conto terzi
	Produzione rifiuti come intermediari	Indiretto	Media	RIF05 - Gestione rifiuti come intermediari
	Produzione rifiuti	Diretto	Media	RIF06: Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento

⁷ Cfr. Cap. 1, par. "L'analisi di materialità"

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	PRINCIPALI ASPETTI AMBIENTALI	GRADO DI CONTROLLO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	SIGNIFICATIVITÀ	INDICATORE EMAS
Uso di prodotti e materiali a ridotto impatto ambientale	Consumo di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM ⁸	Diretto	Alta	EM01 - Consumo prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM
	Consumo di carta e sapone per i servizi igienici conformi ai CAM	Diretto	Alta	EM02 - Consumo prodotti di consumo per i bagni conformi ai CAM
	Consumo di attrezzature tessili per le pulizie conformi ai CAM	Indiretto	Alta	EM03 - Consumo attrezzature tessili conformi ai CAM
	Consumo di fitofarmaci ed esche rodenticide	Diretto	Alta	EM04 - Consumo di fitofarmaci esche rodenticide
	Consumo di carta da ufficio	Diretto	Bassa	EM05 - Consumo di carta da ufficio
Emissioni dirette di CO ₂	Emissioni totali annue di gas serra	Diretto e indiretto	Media	GAS01 - Emissioni totali annue di gas serra
	Emissioni in atmosfera di gas inquinanti	Diretto	Media	GAS02 - Emissioni totali annue di altri gas: SO ₂ , NO _x , PM10 e PM2,5
	Emissioni totali di CO ₂ equivalenti da utilizzo di FGAS	Indiretto	Media	GAS03 - Emissioni totali annue di CO ₂ equivalente da utilizzo di FGAS
	Trasporti	Diretto	Alta	TR01 - Incidenza Euro 6 nella flotta aziendale

⁸ La conformità ai CAM (Criteri Ambientali Minimi) è valutata secondo i decreti ministeriali per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia, per maggiori dettagli si veda indicatori EM 01 – EM 02 e EM 03

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	PRINCIPALI ASPETTI AMBIENTALI	GRADO DI CONTROLLO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	SIGNIFICATIVITÀ	INDICATORE EMAS
Innovazione Ricerca e Sviluppo	Consumo di prodotti chimici, attrezzature e consumabili bagno per le pulizie	Diretto	Alta	SGA01 – Cantieri certificati EU Ecolabel
	Consumi di energia e prodotti	Diretto	Alta	SGA02 – Progetti di Ricerca & Sviluppo
	Consumo di prodotti chimici, attrezzature e consumabili bagno per le pulizie	Diretto	Alta	SGA03 – Progetti di gara simulati con SOS CAM
Consumi di energia	Consumo totale diretto di energia	Diretto e indiretto	Alta	EN00 – Consumo totale diretto di energia
	Consumi energia elettrica sedi e unità operative	Diretto e indiretto	Alta	EN01 - Consumi energia elettrica per le sedi
	Consumi di energia per autotrazione	Diretto	Media	EN02 - Consumi di energia per autotrazione
	Alimentazione delle sedi con energia rinnovabile	Diretto	Bassa	EN03 – Numero sedi alimentate da energia rinnovabile
	Produzione totale di energia rinnovabile	Diretto	Bassa	EN04 - Produzione totale di energia rinnovabile
	Consumo totale di energia rinnovabile	Diretto	Bassa	EN05 - Consumo totale di energia rinnovabile
	Utilizzo dispositivi elettronici con marchio Energy Star	Diretto	Bassa	EN06 - Percentuale dispositivi elettronici Energy Star
Consumo energia termica	Diretto	Media	EN07 - Consumo energia termica	
Consumi idrici	Consumi idrici	Indiretto	Bassa	ACQ01 - Consumi Idrici presso le sedi

Gestione dei rifiuti

Nell'ambito del tema materiale Gestione dei rifiuti, vengono rendicontati i seguenti aspetti ambientali: Produzione rifiuti non pericolosi (RIF01); Produzione rifiuti pericolosi (RIF02); Produzione rifiuti da biomasse vege-

tali (RIF03); Gestione rifiuti conto terzi (RIF04); Gestione rifiuti come intermediari (RIF05); Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento (RIF06).

Gestione dei rifiuti

GRI 3: Material Topics 2021

Il tema della gestione rifiuti è materiale per il Gruppo, non perché L'Operosa ne sia un produttore significativo, ma in quanto alcuni dei servizi erogati – peraltro in crescita – prevedono questa attività per conto di clienti. Ad esempio, nel 2022 il servizio di smaltimento rifiuti è cresciuto del 70% in termini di valore economico generato, il che porta con sé di conseguenza un aumento del volume di rifiuti gestito conto terzi. Per svolgere questi servizi in coerenza con i principi di Etica, Integrità e Legalità, in un settore quale quello dei rifiuti, il Gruppo cura moltissimo la compliance normativa: nello specifico la conformità al D.Lgs 152/06 e s.m.i (Testo Unico Ambientale) e al Decreto Legislativo del Governo 04/02/2000, n.40 riguardante il trasporto di rifiuti pericolosi.

RIF01 – Produzione rifiuti non pericolosi

I rifiuti assimilabili agli urbani, provenienti dalle sedi e dai cantieri, sono conferiti alle aziende di raccolta rifiuti secondo i regolamenti territoriali e con le seguenti frazioni: vetro, plastica, carta/cartone, metalli, organico e indifferenziato. I principali rifiuti non pericolosi per quantitativi prodotti nel 2022 sono (in ordine di codice CER⁹):

- 17.01.07 Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche
- 17.04.05 Ferro e acciaio
- 17.05.04 Terra e rocce
- 17.09.04 Rifiuti misti dalla attività di costruzione e demolizione
- 20.03.07 Rifiuti ingombranti

I rifiuti considerati in questa analisi provengono principalmente dai cantieri e dipendono dai servizi richiesti dai committenti. Pertanto l'andamento degli indicatori sui rifiuti (RIF01 – RIF02) non è lineare in quanto dipende da fattori esterni quali l'apertura e/o chiusura di appalti di servizio e le attività espletate in appalti riferiti all'edilizia per l'anno considerato (ad es. attività di ristrutturazione).

RIF02 – Produzione rifiuti pericolosi

Per quanto riguarda i rifiuti speciali pericolosi, essi vengono trattati da società specializzate in maniera conforme al Testo Unico Ambientale e a regolamenti/autorizzazioni vigenti. Nel 2022 i principali rifiuti pericolosi – contrassegnati da un asterisco nei codici CER – sono qui riportati per quantitativi (in ordine di codice CER):

- 16.02.11* Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi HCFC HFC
- 16.06.01* Batterie al piombo
- 17.06.03* Materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose

Rifiuti non pericolosi totali [t]



Rifiuti pericolosi totali [t]



9 CER: Codice Europeo del Rifiuto - direttiva 75/442/ CEE

RIF03 – Produzione rifiuti da biomasse vegetali

Le attività di gestione del verde e gli sfalci connessi alla pulizia delle aree esterne negli appalti di servizi generano una importante raccolta di biomasse vegetali. La biomassa vegetale raccolta viene conferita, in accordo con i clienti e a seconda della tipologia (fogliami, ramaglie, legno, ecc.), a impianti specializzati nel teleriscaldamento o a società specializzate per la selezione e la futura valorizzazione energetica.

Recupero biomasse

R13- Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12

R3- Riciclo/recupero delle sostanze organiche



Per un approfondimento sulla classificazione delle attività di trattamento-smaltimento dei rifiuti si rimanda all'elenco delle operazioni R dell'allegato C alla parte IV del D.Lgs. 152/06.

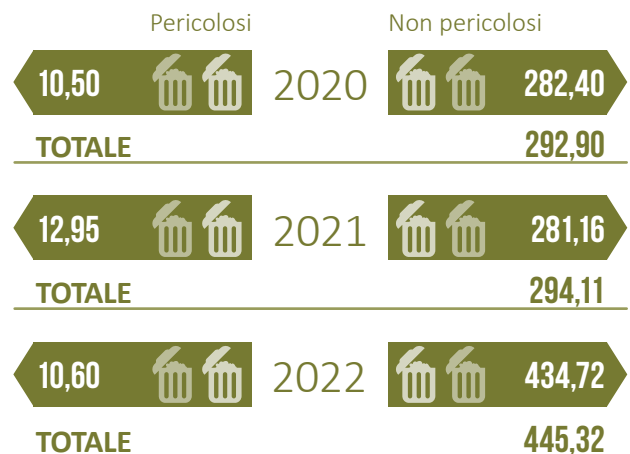
RIF04 – Gestione di rifiuti conto terzi

La raccolta e il trasporto rifiuti conto terzi sono fra le attività principali svolte dalla Società L'Operosa S.p.A., che è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il codice BO/21214. Le tipologie di attività che l'azienda è autorizzata a svolgere in questo ambito sono riassunte nel paragrafo "Gli adempimenti e la conformità normativa".

I principali rifiuti trasportati nel 2022 conto terzi sono (in ordine di codice CER):

- 15.01.01 Imballaggi in carta e cartone
- 17.04.05 Ferro e acciaio
- 17.09.04 Rifiuti misti dalla attività di costruzione e demolizione
- 20.01.01 Carta e cartone
- 20.03.07 Rifiuti ingombranti

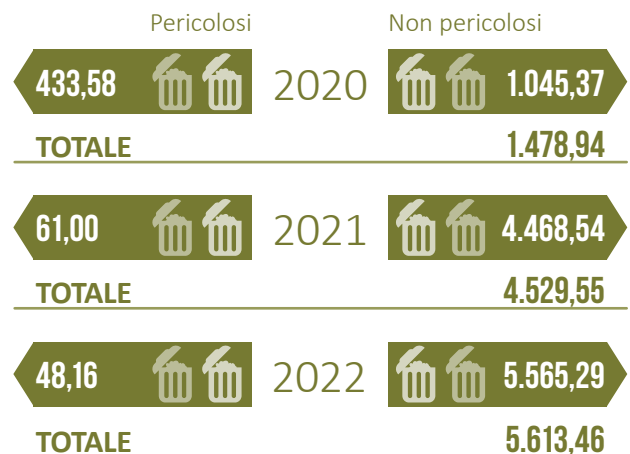
Rifiuti conto terzi



RIF05 – Gestione rifiuti come intermediario

L'indicatore RIF05 - Gestione rifiuti come intermediario evidenzia il lavoro svolto da L'Operosa S.p.A. nel gestire determinate tipologie di rifiuti non come trasportatore (i dati relativi al trasporto rifiuti sono descritti dall'indicatore RIF04- Gestione rifiuti conto terzi), ma come intermediario tra produttore di rifiuti, trasportatore e discarica. In questo caso il rifiuto non viene gestito in maniera diretta dalla Società, ma in maniera indiretta.

Rifiuti come intermediari



Dal 2021 si registra un aumento dei rifiuti gestiti da L'Operosa come intermediario rispetto agli anni immediatamente precedenti. Tale aumento è causato dalla ripresa delle attività di eventi organizzati da strutture fieristiche, per cui L'Operosa S.p.A. gestisce i rapporti con il trasporto fino al luogo di trattamento rifiuti.

RIF06 - Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento

Vengono analizzati approfonditamente i rifiuti pericolosi, non pericolosi e da biomasse direttamente legati ad attività della società. Sono quindi esclusi i rifiuti gestiti per conto terzi o dove L'Operosa S.p.A. svolge la sola attività di intermediazione.

METODO DI SMALTIMENTO		NON PERICOLOSI	PERICOLOSI	TOTALE (t)
Riciclo	R5	99,06	0,00	99,06
Compostaggio	D8, D9	0,00	0,00	0,00
Recupero energetico	R3	1.088,72	0,00	1.088,72
Incenerimento	D10	0,00	0,00	0,00
Stoccaggio in sito	R13, D15, R12	1.208,77	8,42	1.217,19
Totale				2.404,97

Uso di prodotti e materiali a basso impatto ambientale

Nell'ambito del tema materiale relativo all'Uso di materie prime a basso impatto ambientale vengono rendicontati gli aspetti ambientali relativi a: Consumo di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM (EM01); Consumo di carta e sapone per i servizi igienici (EM02); Consumo di attrezzature tessili per le pulizie (EM03); Consumo fi-

tofarmaci ed esche rodenticide (EM04); Consumo carta da ufficio (EM05). Negli ultimi tre anni (2020-2022) tali indicatori hanno registrato un andamento altalenante a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 e delle conseguenti indicazioni sui protocolli di pulizia da parte delle stazioni appaltanti.

Impatti ambientali per l'erogazione del servizio

- Uso di prodotti e materiali a basso impatto ambientale
- Uso di prodotti e materiali ad alto margine di sicurezza
- Erogazione di servizi a ridotto impatto ambientale
- Consumi idrici
- Scarichi idrici

GRI 3: Material Topics 2021

Il tema della riduzione degli impatti ambientali correlati all'erogazione del servizio è uno dei principali ambiti di miglioramento per il Gruppo L'Operosa, che punta in chiave di competitività sulla conformità dei propri servizi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) ministeriali. Questo impegno fa sì che il 77% dei prodotti acquistati (materie prime) sia conforme ai CAM, considerando i primi 10 più acquistati per tipologia. Inoltre, L'Operosa SpA ha lavorato su protocolli di pulizia ad alta efficacia per ridurre il rischio biologico in ambienti particolarmente sensibili, scegliendo prodotti autorizzati PMC (Presidio Medico Chirurgico) e sempre ad alte prestazioni ambientali in possesso di una Dichiarazione Ambientale di Prodotto certificata o di una conformità ai CAM comprovata da un laboratorio. Per ridurre l'impatto del servizio di pulizia L'Operosa SpA ha certificato UE Ecolabel la Divisione Bee Green che opera in tre diversi cantieri certificati e ne sta progressivamente cercando di incrementare il numero. Consumi idrici e scarichi idrici sono valutati come aspetti ambientali non significativi.

EM01 – Numero di prodotti chimici per le pulizie conformi ai CAM

L'indicatore EM01 è stato calcolato prendendo in considerazione i primi dieci prodotti chimici per le pulizie per incidenza d'acquisto. L'incidenza di acquisto indica il risultato del rapporto tra importo di spesa dei prodotti conformi ai CAM (tra i primi 10 acquistati per categoria) e l'importo totale di spesa dei primi 10 prodotti della stessa categoria in ordine di volumi di acquisto.

Per prodotti chimici si intendono: detergenti ordinari (multiuso, superfici, vetri, sgrassatori, ecc.), straordinari (cere, deceranti, disincrostanti, decappanti, ecc.) e prodotti disinfettanti.

I prodotti ecologici certificati EU Ecolabel garantiscono l'esclusione di indicazioni di pericolo più impattanti per la salute dei collaboratori e dei fruitori delle strutture e pertanto un maggior margine di sicurezza.

La conformità ai CAM¹⁰ dei prodotti chimici è valutata secondo i decreti ministeriali per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia¹¹:

- prodotti chimici ordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo oppure rapporto di conformità di laboratorio, come previsto dall'allegato A dei decreti CAM GPP;
- prodotti chimici straordinari certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo oppure rapporto di conformità di laboratorio, come previsto dall'allegato B dei decreti CAM GPP;
- prodotti disinfettanti con autorizzazione PMC o prodotto BIOCIDA.

PRODOTTI CHIMICI (Primi 10 prodotti acquistati)

Numero di referenze conformi ai CAM (n)



Incidenza acquistato CAM 93,6%



Incidenza acquistato CAM 77,0%



Incidenza acquistato CAM 90,2%

Per l'anno 2022 era stato definito l'obiettivo di miglioramento di 10 prodotti CAM sui primi 10 acquistati, tale obiettivo non è stato raggiunto in quanto le indicazioni rigide da parte della Stazioni appaltanti a causa di protocolli ancora condizionati dalla crisi pandemica non lasciano ancora sufficiente spazio per alternative ecologiche.

I CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER GLI ACQUISTI VERDI

Il Green Public Procurement (GPP) è "un processo mediante cui le Pubbliche Amministrazioni cercano di ottenere beni, servizi e opere con un impatto ambientale ridotto per l'intero ciclo di vita rispetto a beni, servizi e opere con la stessa funzione primaria ma oggetto di una procedura di appalto diversa"¹².

La politica di promozione degli acquisti verdi da parte dell'Unione Europea trova compimento in particolare con il Piano d'azione europeo sul consumo e sulla produzione sostenibili e sulla politica industriale sostenibile (SCP/SIP)¹³. In Italia, il principale strumento di attuazione delle politiche GPP Europee è il Piano d'Azione Nazionale – PAN (Decreto 10 aprile 2013). Il PAN ha l'obiettivo di promuovere la diffusione del GPP presso gli Enti e le Amministrazioni pubbliche responsabili delle politiche pubbliche di acquisto e fornire indicazioni tecniche omogenee (attraverso i Criteri Ambientali Minimi - CAM) in modo da permettere a tutti i soggetti che devono attuare il GPP di disporre di criteri ambientali facilmente applicabili nei propri bandi di gara.

I CAM sono gli elementi "di base" di qualificazione degli acquisti verdi e la somma degli elementi tecnici atti a garantire un miglioramento degli impatti ambientali ed un'adeguata risposta da parte del mercato dell'offerta. L'inserimento delle "specifiche tecniche di base" e, in alcuni casi, dei criteri di selezione dei candidati e delle clausole contrattuali, sono la condizione minima per qualificare come "verde" o "sostenibile" l'acquisto del bene o l'affidamento del servizio.

In Italia inoltre il percorso normativo, iniziato in ambito europeo, è evoluto nell'obbligo di integrare i Criteri Ambientali Minimi (CAM) nelle gare d'appalto con l'entrata in vigore del Codice dei Contratti (Dlgs 50 del 2016 art. 34).

In quest'ottica, L'Operosa è impegnata continuamente a migliorare i propri servizi dal punto di vista ambientale in maniera coerente con i CAM individuati dal Ministero dell'Ambiente:

- CAM Affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti (approvato con DM 51 del 29 gennaio 2021, in G.U. n. 42 del 19 febbraio 2021)¹⁴
- CAM Servizio di gestione del verde pubblico e fornitura prodotti per la cura del verde (approvato con DM n. 63 del 10 marzo 2020, in G.U. n.90 del 4 aprile 2020)

¹⁰ I Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali introdotti col Piano d'Azione Nazionale sul GPP (D.M. 10 aprile 2013) per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.

¹¹ DM 24 maggio 2012 (par. 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3) e DM 18 ottobre 2016 (par. 4.3.1, 4.3.2, 4.4.2). I nuovi CAM per il settore pulizia (DM 29 gennaio 2021) sono entrati in vigore il 19 giugno 2021 e pertanto verranno considerati nella prossima Dichiarazione Ambientale (2022).

¹² Comunicazione della Commissione al Consiglio COM (2008) 400 "Appalti pubblici per un ambiente migliore" e manuale "Buying Green!"

¹³ Comunicazione n.397 del 16 giugno 2000

¹⁴ Molti appalti presi in carico da L'Operosa sono ancora "governati" dai vecchi CAM (2012 e 2016).

EM02 – Numero di prodotti di consumo per i bagni conformi ai CAM

Anche nella quinta edizione della Dichiarazione Ambientale, l'indicatore EM02 è stato calcolato a partire dai primi 10 prodotti di consumo per i bagni acquistati all'anno, ordinati per importo di spesa (incidenza di acquisto).

Per prodotti di consumo per i bagni si intendono i prodotti economici riforniti nei servizi igienici dei servizi di pulizia e nelle sedi: saponi lavamani, carta asciugamani e carta igienica.

La conformità ai CAM dei prodotti di consumo per i bagni è valutata secondo i decreti ministeriali per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia¹⁵:

I criteri di conformità alle indicazioni CAM vengono espressi così come segue:

- Saponi lavamani certificati EU Ecolabel o marchio ambientale analogo
- Carta igienica certificata EU Ecolabel o marchio ambientale analogo
- Carta asciugamani certificata EU Ecolabel o marchio ambientale analogo

PRODOTTI DI CONSUMO PER I BAGNI (Primi 10 prodotti acquistati)

Numero di referenze conformi ai CAM (n)



EM03 – Numero di attrezzature tessili conformi ai CAM

L'indicatore EM03, in coerenza con gli indicatori EM01 ed EM02, è stato calcolato a partire dall'incidenza di acquisto delle attrezzature tessili ricondizionabili (mop, frange, panni) impiegate nelle operazioni di pulizia.

La conformità ai CAM dei prodotti tessili è valutata secondo i decreti ministeriali per gli acquisti verdi nei servizi di pulizia¹⁶: come il ricorso ad attrezzature tessili in microfibra.

ATTREZZATURE TESSILI (Primi 10 prodotti acquistati)

Numero di referenze conformi ai CAM (n)



Per l'anno 2022 era stato definito l'obiettivo di miglioramento di 8 prodotti CAM sui primi 10 acquistati, tale obiettivo non è stato raggiunto in quanto le indicazioni rigide da parte della Stazioni appaltanti a causa di protocolli ancora condizionati dalla crisi pandemica non lasciano ancora sufficiente spazio per alternative ecologiche.

¹⁵ DM 29 gennaio 2021 – Criteri Ambientali Minimi per il servizio di pulizia

¹⁶ DM 29 gennaio 2021 – Criteri Ambientali Minimi per il servizio di pulizia

SERVIZIO DI PULIZIA: L'UTILIZZO DI PRODOTTI NEL 2022

In riferimento al tema "Uso di materie prime a basso impatto ambientale" è stata effettuata un'analisi quantitativa sui primi dieci prodotti acquistati da L'Operosa nel 2022, suddivisi in tre categorie:

- prodotti chimici per pulizie
- prodotti di consumo per i bagni
- attrezzature tessili.

Nella seguente tabella sono riportati l'elenco e il quantitativo dei principali prodotti utilizzati per erogare il servizio di pulizia, espresso ove possibile in peso (kg o lt). Inoltre, sono stati riportati con il termine "Ecolabel", i prodotti in possesso di una etichetta ambientale di tipo I secondo la ISO 14024 (ad es. Nordic Swan, Blauer Engel, ecc.).

PRODOTTI CHIMICI PER PULIZIE	QUANTITA' ACQUISTATA	UNITA' DI MISURA
Detergenti ordinari per superfici	3.942,3	lt
Detergenti ordinari per superfici (Licenza Ecolabel)	3.228,0	lt
Detergenti per sanitari (Licenza Ecolabel)	5.145,0	lt
Detergenti in capsule (Licenza Ecolabel)	2.107,4	kg
Disinfettante (PMC/biocida)	8.028,8	lt

PRODOTTI DI CONSUMO PER I BAGNI	QUANTITA' ACQUISTATA	UNITA' DI MISURA
Carta igienica in rotoli (Licenza Ecolabel)	1.104.565,0	kg
Carta igienica in salviette (Licenza Ecolabel)	14.484,5	kg
Carta asciugamani in salviette (Licenza Ecolabel)	10.343,0	kg
Carta asciugamani in salviette	24.488,1	kg
Carta asciugamani in rotoli (Licenza Ecolabel)	33.264,3	kg
Carta asciugamani in rotoli	-	kg
Detergenti lavamani	1.626,0	lt

ATTREZZATURE TESSILI	QUANTITA' ACQUISTATA	UNITA' DI MISURA
Panni in microfibra per superfici	8.354,4	kg
Panni per superfici	-	kg
Frangemop/mop in microfibra per pavimenti	234,5	kg
Mop per pavimenti	3.638,5	kg

EM04 – Uso di fitofarmaci ed esche rodenticide

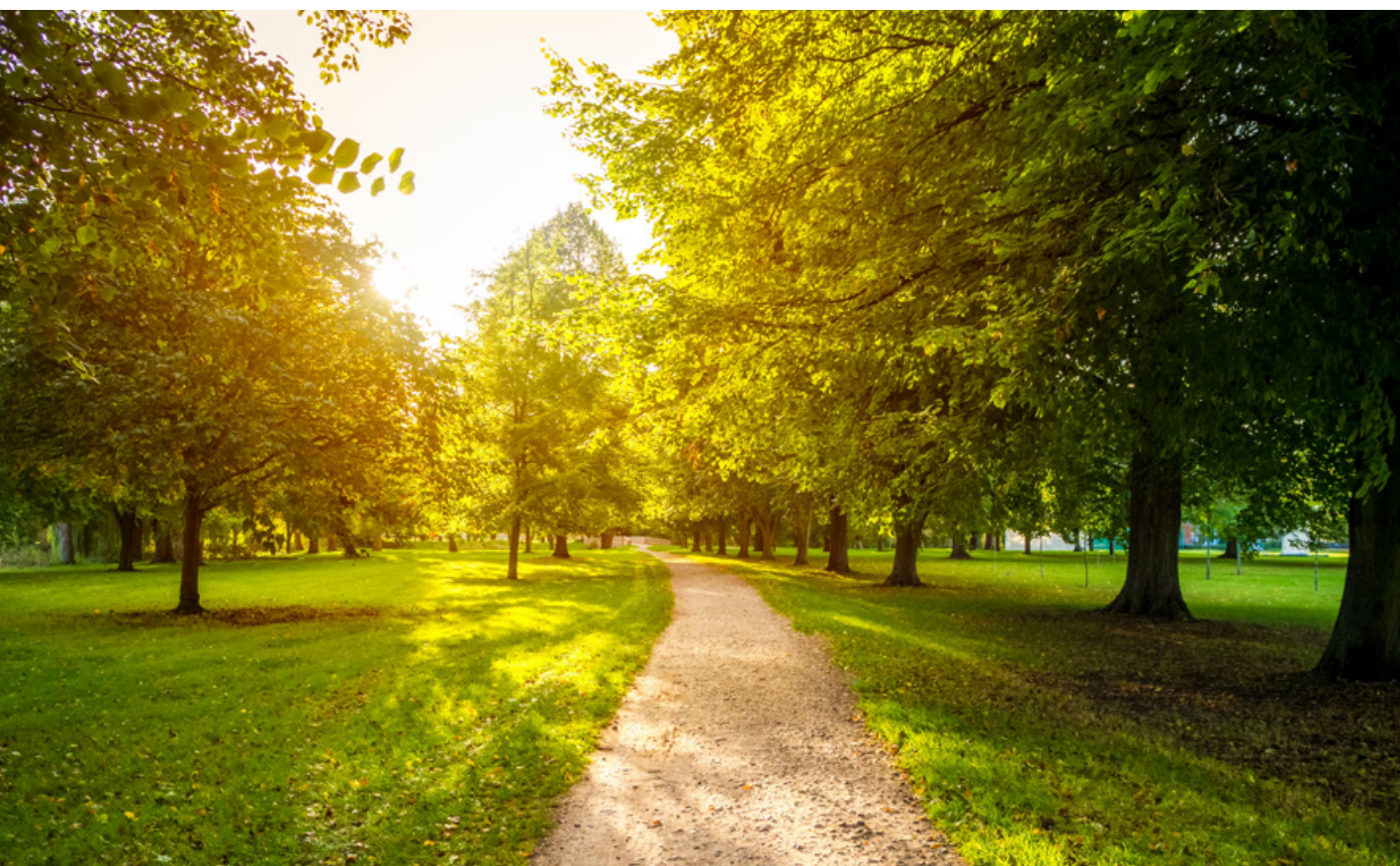
TIPOLOGIA DI PRODOTTO	UTILIZZO DEL PRODOTTO PER MANSIONE	2020	2021	2022
Erbicida ad azione fogliare, sistemico, non selettivo e non residuale (It)	Diserbo	530	200	0

L'uso responsabile dei fitofarmaci (prodotti con autorizzazione del Ministero della Salute) è delimitato a casi straordinari: la riduzione del loro utilizzo a favore di alternative eco-compatibili è tra gli obiettivi di salvaguardia ambientale della Società per i servizi di gestione del verde. L'azzeramento dell'acquisto di erbicidi del 2022 è frutto, da una parte, delle alternative eco-compatibili adottate sempre più in larga parte da L'Operosa, dall'altra dall'indirizzo delle Stazioni Appaltanti di ridurre la richiesta di questo tipo di servizi a favore di un approccio meno impattante a livello ambientale (si veda box Manutenzione del verde nella

pagina a fianco). Nel corso dell'anno si è dunque utilizzato quanto presente in magazzino e non è stato necessario l'acquisto di nuovi prodotti.

Per quanto riguarda il glifosato, esso non viene utilizzato nella gestione del verde su territori di pertinenza comunale- come previsto dal nuovo regolamento comunale del verde pubblico e privato (P.G. 27795/2016 del Comune di Bologna). Il glifosato viene utilizzato solo in zone circoscritte e private, lontano da aree vulnerabili da personale qualificato e sempre con la massima attenzione rispetto a quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti vigenti.

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	UTILIZZO DEL PRODOTTO PER MANSIONE	2019	2020	2021
Esche rodenticide (kg)	derattizzazione	208	392	224



LA MANUTENZIONE DEL VERDE

Nell'ambito della manutenzione del verde, L'Operosa fa parte del Consorzio Bologna Verde e Sostenibile per la gestione completa del servizio sul territorio del Comune di Bologna a partire da aprile 2020.

Il Comune di Bologna è da anni all'avanguardia nelle politiche di gestione del paesaggio, in coerenza con la Costituzione della Repubblica Italiana che include la tutela del paesaggio tra i suoi principi fondamentali (art. 9).

TIPOLOGIA	SUPERFICIE
Totale verde pubblico	9.910.000 mq
Totale verde pubblico su superficie comunale	8%
Parchi estensivi periurbani, giardini e parchi pubblici	67%
Verde di arredo stradale	15%
Verde annesso a edifici scolastici	8%
Verde annesso a complessi sportivi	5%
Verde annesso a edifici pubblici	3%
Altre aree verdi	2%
Esemplari arborei in alberature stradali	17.500
Esemplari arborei all'interno di aree verdi	70.000

Tabella 1. Alcuni dati sul verde pubblico a Bologna (Fonte: Comune di Bologna 2022)

Il Comune ha chiare linee di indirizzo coerenti con gli obiettivi di sostenibilità nazionale richiamati nel "Piano d'Azione Nazionale (PAN) per l'uso sostenibile dei prodotti fitosanitari: gli impieghi extra agricoli" (Direttiva 2009/128/CE recepita con D.Lgs.

150/2012) e nei CAM (Criteri Ambientali Minimi) per la gestione del verde pubblico (DM 13 dicembre 2013, in G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014). Inoltre, nel regolamento comunale del verde pubblico e privato (P.G. 27795/2016 del Comune di Bologna) sono specificati rigidi criteri che regolamentano la difesa fitosanitaria e gli abbattimenti a scopo preventivo per la salute degli esemplari arborei.

Dato questo contesto, L'Operosa ha sviluppato una serie di buone pratiche per la gestione sostenibile del verde in tutto il territorio del Comune di Bologna.

Processionaria del pino	Rimozione meccanica dei nidi
Cancro colorato del platano	Abbattimento preventivo (ad oggi il problema è ufficialmente neutralizzato per il territorio bolognese). Assenza di cancro colorato da più di 10 anni
Tingide del platano (Corythucha ciliata)	Rilascio combinato di larve di Crisopa (Chrysoperla carnea) e nematodi
Rifiuti da sfalcio	Rilascio sul posto degli sfalci sminuzzati per riarricchire il terreno (CAM)
Malerbe	Tattamento con acido pelargonico
	Tattamento meccanico con decespugliatore (CAM)

Ad oggi sono tre i tecnici abilitati come richiesto dalla normativa vigente. Inoltre, a completamento della propria offerta, L'Operosa ha stretto una partnership con Agri2000, azienda che dal 1985 offre la competenza dei suoi agronomi per fornire servizi e soluzioni per la cura del verde.

EM05 – Utilizzo di carta da ufficio

Le attività di ufficio della Società sono molteplici e alla base dei processi di coordinamento dei cantieri e dei servizi sul territorio (gestione personale, progettazione e commerciale, burocrazia e amministrazione, ecc.). La scelta di L'Operosa S.p.A., in linea con la politica ambientale di gestione della sede, è quella di acquistare per il 100% carta ecologica, ovvero carte che provengono da foreste

gestite in maniera responsabile e con catena di custodia certificata: PEFC¹⁷ per il formato A4 e FSC¹⁸ per il formato A3. nale- come previsto dal nuovo regolamento comunale del verde pubblico e privato (P.G. 27795/2016 del Comune di Bologna). Il glifosato viene utilizzato solo in zone circoscritte e private, lontano da aree vulnerabili da personale qualificato e sempre con la massima attenzione rispetto a quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti vigenti.

Tipo carta

2020

Formato A4 (n risme)



Formato A3 (n risme)



Totale (kg) 2.435,08

Totale per dipendente (kg)* 1,12

2021

Formato A4 (n risme)



Formato A3 (n risme)



Totale (kg) 2.769,41

Totale per dipendente (kg)* 1,39

2022

Formato A4 (n risme)



Formato A3 (n risme)



Totale (kg) 1.546,85

Totale per dipendente (kg)* 0,61

*Il peso della carta consumata è stato stimato a partire dai dati sul peso di un foglio A4 (4,99 g) e il peso di un foglio A3 (9,98 g), considerando 500 fogli per risma

Consumi di carburante ed emissioni di CO₂

Nell'ambito del tema materiale Consumi di carburante ed emissioni di CO₂ vengono rendicontati i seguenti aspetti ambientali: Emissioni Totali Annuie di Gas serra (GAS01); Emissioni totali annue di altri gas: SO₂, NO_x, PM₁₀ e PM_{2,5}

(GAS02); Emissioni totali annue di CO₂ equivalente da utilizzo di FGAS (GAS03); Incidenza Euro 6 nella flotta aziendale (TR01).

Impatti ambientali per l'organizzazione

- Emissioni dirette di CO₂
- Interventi di riduzione delle emissioni
- Consumi di energia
- Efficienza energetica

GRI 3: Material Topics 2021

Per ridurre l'impatto ambientale dei servizi, dal 2018 L'Operosa SpA investe risorse in progetti di sperimentazione e ricerca, volta a valutare i processi con la metodologia LCA – Life Cycle Analysis e a validare protocolli di pulizia Green che consentono una riduzione dei principali impatti, in particolare la produzione delle emissioni di CO₂. Inoltre, per ridurre le emissioni dirette, l'azienda ha avviato un percorso di ammodernamento del parco veicolare, mediante l'incremento dei mezzi con standard emissivo euro 6.

A tal proposito si vedano i progetti LCA del servizio di pulizia per il Politecnico di Torino (2021) e Politecnico di Milano (in corso di sviluppo) entrambi presentati nel paragrafo successivo – Innovazione Ricerca & Sviluppo.

¹⁷ Programme for Endorsement of Forest Certification schemes, è un Programma di Valutazione degli schemi di certificazione forestale. Il PEFC è un'associazione senza fini di lucro che costituisce l'organo di governo nazionale del sistema di certificazione.

¹⁸ FSC sta per Forest Stewardship Council. Il marchio FSC identifica i prodotti contenenti legno proveniente da foreste gestite in maniera corretta e responsabile secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.

GAS01 – Emissioni totali annue di gas serra

La stima delle emissioni annuali comprende una quota di CO₂ rilasciata direttamente dalla Società (ad esempio le emissioni di CO₂ imputabili alle attività di trasporto della flotta aziendale) e una quota emessa indirettamente: ad

esempio le emissioni di CO₂ relative al consumo di energia elettrica o al rabbocco degli FGAS (Gas Fluorurati) utilizzati per gli impianti di refrigeramento. Nell'anno 2022 le attività de L'Operosa S.p.A. hanno emesso un totale di 1.601,2 tonnellate di CO₂ equivalente.

ATTIVITÀ	2020 ¹⁹ [kg CO ₂]	2021 [kg CO ₂]	2022 [kg CO ₂]
Energia Elettrica	73.021,33	86.213,19	102.855,74
Metano Riscaldamento	20.641,05	21.365,64	12.274,77
Diesel trasporto	1.339.912,27	1.105.293,73	1.457.522,27
Benzina trasporto	51.096,66	113.692,99	215.525,66
Gpl trasporto	14.945,77	20.388,57	29.890,50
Metano Trasporto	516,81	547,05	3.162,99
FGAS	2.583.948,57	41.893,60	370.384,30
Totale per dipendente (kg)	4.084.082,46	1.389.394,77	2.191.616,23
Totale per dipendente	1.882,93	698,54	863,52

Le emissioni sono state stimate sulla base dei parametri standard nazionali e internazionali secondo metodologie consolidate. Qui un riepilogo dei fattori di emissione e delle fonti associate.

FATTORI EMISSIONE CO ₂ – EQ	F.E.	FORNTE
Energia Elettrica [kg CO ₂ eq/kWh]	0,263	ISPRA 2020
Metano riscaldamento [kg CO ₂ eq/mc]	1,983	MITE - Parametri standard nazionali 2021 - inventario delle emissioni di CO ₂ nell'inventario nazionale UNFCCC
Diesel [kg CO ₂ eq/litro]	2,670	IPCC GHG Emissions Calculation Tool v. 2.6
Benzina [kg CO ₂ eq/litro]	3,152	MITE - Parametri standard nazionali 2021 - inventario delle emissioni di CO ₂ nell'inventario nazionale UNFCCC
Gpl [kg CO ₂ eq/litro]	1,610	IPCC GHG Emissions Calculation Tool v. 2.6
Metano autotrazione [kg CO ₂ eq/mc]	1,178	IPCC GHG Emissions Calculation Tool v. 2.6
FGAS	vedi GAS03	DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 16 novembre 2018, n. 146 Regolamento di esecuzione del regolamento (UE) n. 517/2014 sui gas fluorurati a effetto serra e che abroga il regolamento (CE) n. 842/2006. (19G00001) (GU Serie Generale n.7 del 09-01-2019)

¹⁹ Il dato 2020 e 2021 è variato rispetto a quanto riportato nel precedente bilancio di sostenibilità, in quanto sono stati esclusa la fonte di emissione legata all'impianto di riscaldamento della Fiera di Bologna da imputarsi al committente.

GAS02 – Emissioni in atmosfera di gas inquinanti

Le emissioni in atmosfera sono composte dagli impatti in ambiente derivanti dal consumo di carburanti per il trasporto e per riscaldamento e dai gas contenuti nei dispositivi per il raffreddamento installati negli appalti da L'Operosa S.p.A.. Tali emissioni, oltre a quelle relative alla CO₂, riguardano principalmente le polveri sottili (PM₁₀ e PM_{2,5}), il biossido di zolfo (SO₂) e gli ossidi di azoto (NO_x). La flotta aziendale de L'Operosa S.p.A. è mantenuta sempre in piena efficienza (tagliandi e manutenzioni periodiche) ed è costituita da mezzi dotati degli standard emissivi più recenti per ridurre le emissioni degli inquinanti da scarichi veicolari.

La stima delle emissioni è stata condotta dalle analisi di inventario, partendo dai riferimenti scientifici metodologici SINANET 2018 – ISPRA e ENEA 2017.

SO ₂ [KG]	2020 ²⁰	2021	2022
Totale	4,81	4,22	5,79
Totale per dipendente (g)	2,22	2,12	2,28
NO _x [KG]	2020	2021	2022
Totale	293,74	246,97	330,70
Totale per dipendente (g)	0,14	0,12	0,13
PM ₁₀ [KG]	2020	2021	2022
Totale	371,22	313,78	420,65
Totale per dipendente (g)	0,17	0,16	0,17
PM _{2,5} [KG]	2020	2021	2022
Totale	292,92	245,92	328,19
Totale per dipendente (g)	0,14	0,12	0,13

FATTORI DI EMISSIONE CO ₂ EQ.	SO ₂ KG/GJ	NO _x KG/GJ	PM ₁₀ KG/GJ	PM _{2,5} KG/GJ
Diesel	0,00026	0,01600	0,02016	0,01600
Gasolio da riscaldamento	0,04700	0,05000	0,00360	0,00360
Benzina	0,00034	0,00498	0,00874	0,00498
GPL	0,00000	0,00758	0,00916	0,00505
Metano	0,00000	0,01688	0,00759	0,00431

Attraverso i fattori di emissione è stato possibile stimare le emissioni di un inquinante specifico (SO₂, NO_x, PM₁₀ e PM_{2,5}) emesso in atmosfera a seguito di una determinata attività.

GAS03 – Emissioni totali annue di CO₂ equivalenti da utilizzo di FGAS

L'indicatore GAS03 riporta la stima delle emissioni di CO₂ equivalenti derivanti dal rabbocco delle macchine frigorifere delle sedi e degli impianti oggetto del servizio di manutenzione.

Emissioni CO₂ eq



Attraverso i fattori di emissione è stato possibile stimare le emissioni di CO₂ equivalente associate al consumo di FGAS.

²⁰ Il dato 2020 e 2021 è variato rispetto a quanto riportato nel precedente bilancio di sostenibilità, in quanto sono stati esclusa la fonte di emissione legata all'impianto di riscaldamento della Fiera di Bologna da imputarsi al committente.

EMISSIONI	GWP	2020		2021		2022	
		UTILIZZATI [KG]	EMISSIONI CO ₂ [T CO ₂ EQ]	UTILIZZATI [KG]	EMISSIONI CO ₂ [T CO ₂ EQ]	UTILIZZATI [KG]	EMISSIONI CO ₂ [T CO ₂ EQ]
R134-A	1430	23,5	33,6	0,0	0,0	0,0	0,0
R22	1800	42,0	75,6	0,0	0,0	0,0	0,0
R32	675	31,6	21,3	0,0	0,0	8,1	11,6
R404-A	3922	3,5	13,7	0,0	0,0	0,0	0,0
RE407-C	1600	514,6	823,4	7,0	11,2	0,0	0,0
R410-A	2088	753,6	1.573,6	14,7	30,7	250,9	358,7
R427-A	2138	20,0	42,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale			2.583,9		41,9		370,4

Tutti gli FGAS utilizzati nel 2022 derivano da prime installazioni e rabbocchi presso impianti di clienti, mentre non sono stati registrati utilizzi per gli impianti presso le sedi de L'Operosa.

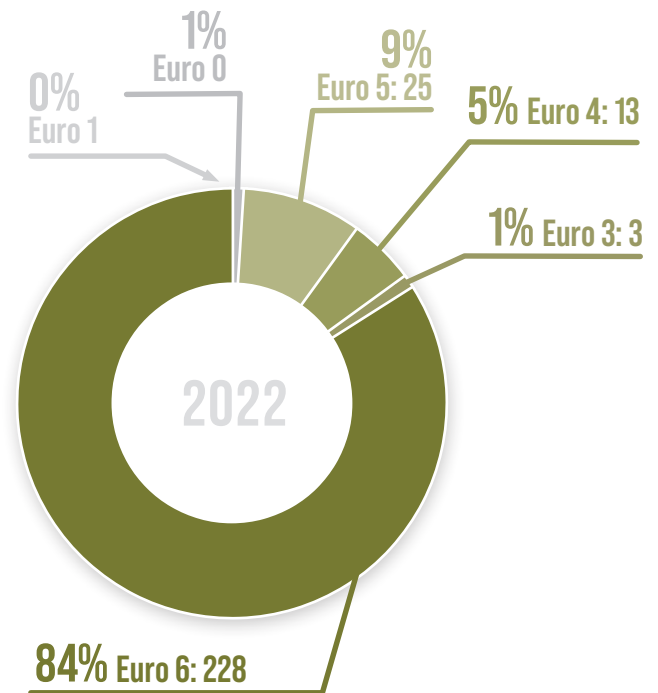
TR01 – Incidenza euro 6 nella flotta aziendale

Il parco “autoveicoli e mezzi commerciali leggeri” (veicoli utilizzati per il trasporto di merci con massa a pieno carico inferiore a 3,5 tonnellate) è costituito per l’83,5% da veicoli con standard emissivo recente (Euro 6). La gestione di questo tipo di flotta, associata principalmente a contratti di noleggio a lungo termine, ne garantisce l’efficace sostituzione con mezzi recenti e a ridotte emissioni.

Il parco “autocarri” (mezzi con massa a pieno carico superiore a 3,5 tonnellate), invece, è rappresentato da mezzi con standard emissivi distribuiti tra le varie classi di emissione.

Tali mezzi, essendo di proprietà e richiedendo volumi di investimento economico più elevati, hanno cicli di vita più lunghi.

Flotta aziendale - Standard emissivo - Confronto per tipo automezzi



- Euro 0: n° 3
- Euro 1: n° 1
- Euro 3: n° 3
- Euro 4: n° 13
- Euro 5: n° 25
- Euro 6: n° 228

Innovazione Ricerca & Sviluppo

SGA01 – Cantieri certificati EU Ecolabel

L'Operosa Bee Green è la divisione de L'Operosa che nel marzo 2019 ha ottenuto la certificazione EU Ecolabel. All'epoca dell'ottenimento della certificazione la divisione era parte dell'ex L'Operosa S.c.a.r.l..

L'indicatore SGA01 quantifica il numero di cantieri EU Ecolabel che rientrano nella divisione Bee Green de L'Operosa e quindi risultano certificati secondo l'etichetta ambientale europea.

N° Cantieri EU Ecolabel



SGA02 – Progetti di ricerca & sviluppo

Sviluppare un'offerta all'avanguardia, fornire servizi efficienti e di qualità, soddisfare le aspettative della clientela: è questo l'orientamento del Gruppo. Per supportarlo, sono considerati di importanza strategica gli investimenti costanti nell'innovazione del servizio e nella formazione del personale.

L'innovazione sostenibile dei servizi passa anche dalla sperimentazione di casi pilota, condotti

con rigore scientifico e massima trasparenza verso i clienti. Da sempre la Società investe in progetti sperimentali a favore della qualità e innovazione dei propri servizi.

Nel 2022 è stato avviato il progetto sperimentale CLEANING- Protocollo "GREEN", promosso da L'Operosa in collaborazione con il Politecnico di Milano, con il supporto di Punto 3 Srl, Sutter SpA, Università degli Studi di Milano-Bicocca. Lo studio è finalizzato a sviluppare un percorso di valorizzazione dell'offerta dei servizi di pulizia in chiave CAM- Criteri Ambientali Minimi. Uno studio sperimentale, con campionamento presso il Campus Bovisa, che prevede una analisi comparativa condotta con metodo LCA- Life Cycle Assessment (Valutazione del Ciclo di Vita) per la valutazione ambientale e, al contempo, una analisi microbiologica per valutare la qualità del protocollo di pulizia "GREEN" recentemente sviluppato da L'Operosa per andare oltre la conformità richiesta dei nuovi CAM Cleaning Professionale (in vigore da giugno 2021).

Nel 2021 si è concluso con successo uno studio analogo sul Politecnico di Torino, avviato nel 2019, i cui risultati sono stati condivisi con il Comitato Ecolabel Eco-audit di ISPRA e presentati alla XXV edizione di ISSA Pulire, fiera internazionale della pulizia professionale. La ricerca per ridurre l'impatto ambientale del servizio di pulizia era stata avviata nel 2018 con una sperimentazione che riguardava il ricondizionamento a bassa temperatura dei materiali per la pulizia e sanificazione ambientale. È stata utilizzata una struttura sanitaria dell'Emilia Romagna come cantiere caso studio, lo studio è stato validato secondo il protocollo di "Qualifica del Servizio di Pulizia e Sanificazione in Sanità IQC-ANMDO" (ANMDO – Associazione Nazionale Medici Direzioni Ospedaliere).

Nel 2020 a fronte dell'emergenza COVID-19, L'Operosa ha sviluppato un protocollo specifico di pulizia e sanificazione ambientale con operatori formati ad hoc per il contrasto, il contenimento e la prevenzione della diffusione di microrganismi potenzialmente patogeni. Tale procedura è stata messa a punto coerentemente con gli obblighi e gli adempimenti previsti dal "Protocollo condiviso Governo-Parti Sociali" del 14 marzo 2020 per il contrasto ed il contenimento del nuovo Coronavirus (COVID-19) negli ambienti di lavoro e successivi aggiornamenti normativi. I cantieri di servizio che applicano tale protocollo sono sottoposti alla verifica di IQC (Azienda specializzata in servizi ad alto contenuto professionale e tecnologico per la valorizzazione digitale delle performance di sistemi di gestione) secondo il documento tecnico "Specificazione Prestazionale" di proprietà de L'Operosa.

Tutto il processo di verifica prevede il rilascio della Certificazione digitale PDT – Performance Digital Traceability (Tracciabilità digitale delle performance) attraverso una piattaforma digitale in grado di garantire l'individuazione immediata degli appalti certificati.

La piattaforma permette la consultazione anche da parte delle stazioni appaltanti per garantire la massima trasparenza delle validazioni rilasciate.

SGA03 – Progetti di gara simulati con SOS CAM

L'area progettazione de L'Operosa utilizza SOS CAM – Green Cleaning Software per sviluppare progetti tecnici sempre più efficienti dal punto di vista ambientale.

N° Cantieri creati



L'andamento delle statistiche sul numero di cantieri creati dipende da diversi fattori, alcuni dei quali non costanti, quali il numero di gare bandite in un periodo e la loro tipologia.

SOS CAM è utilizzato dai progettisti de L'Operosa S.p.A. anche nella scelta dei migliori prodotti dal punto di vista

delle performance ambientali: la web-app ha infatti al suo interno una libreria di più di 450 prodotti tra attrezzature, macchinari e prodotti chimici per la pulizia.

L'obiettivo non è stato raggiunto in quanto le gare a cui L'Operosa ha partecipato nell'anno 2022 non richiedevano l'utilizzo di SOS CAM.

LA PROGETTAZIONE CON SOS CAM – GREEN CLEANING SOFTWARE

SOS CAM è il primo software per la valutazione dell'impatto ambientale dei servizi di pulizia. Il software è pensato per supportare i progettisti e gli uffici gare di imprese di pulizia nel redigere progetti tecnici per le gare d'appalto nel rispetto dei CAM, Criteri Ambientali Minimi per gli Acquisti Verdi della Pubblica Amministrazione (D.M. 18 ottobre 2016 e successive revisioni).

Il nuovo Codice degli appalti definisce i Criteri Ambientali Minimi (CAM) per l'affidamento del servizio di pulizia e le forniture di prodotti per l'igiene obbligatori: questo comporta una maggiore complessità nella redazione delle offerte tecniche, ma è anche un'opportunità di sviluppo per migliorare i servizi nel rispetto dell'ambiente.

L'applicativo è un modello previsionale di calcolo che quantifica in modo semplice, scientifico ed oggettivo l'impatto ambientale associato a un servizio di pulizia. SOS CAM quantifica gli indicatori del Piano di gestione ambientale, come previsti dal DM 51 del 29 gennaio 2021. Tutti gli indicatori fanno riferimento alla pulizia mensile di 1 mq di superficie (unità funzionale dell'analisi).

Nel 2019 è stato lanciato l'upgrade SOS CAM 2.0 che ha esteso il campo di azione del software (DM 51 del 29 gennaio 2021). SOS CAM può essere applicato non solo a cantieri in ambito ospedaliero, ma anche per i progetti di pulizia in ambito civile, stazioni e all'interno degli ambienti rotabili.



Consumi di energia

L'Operosa S.p.A. è da tempo impegnata in scelte finalizzate all'efficienza energetica: nelle sedi, nei cantieri di servizi e nei trasporti.

1. Efficienza energetica nelle sedi

- Impianti fotovoltaici (sede direzionale e uffici area gestione del verde e edilizia);
- Preferenza di PC e stampanti Energy Star;
- Lampade a LED o a risparmio energetico – nel febbraio 2022 è stato avviato il progetto di relamping della sede di via Don Minzoni, 25;
- Lavori di revisione ed efficientamento dell'impianto termico per la sede di via Don Minzoni, 25 che ha interessato, nello specifico, la taratura delle sonde dei collettori che gestiscono i pannelli radianti.

2. Efficienza energetica nei cantieri di servizi

- Preferenza di macchinari ed attrezzature con il minor consumo energetico per mq dichiarato dal produttore;
- Utilizzo di prodotti lavanderia con efficacia pulente garantita dal produttore per lavaggi a medie temperature per il ricondizionamento delle attrezzature tessili in lavatrice;
- Formazione del personale su temi legati all'energia, al corretto utilizzo delle macchine e dei sistemi di ricarica, allo spegnimento delle luci nei locali (laddove possibile).

3. Efficienza energetica nei trasporti di persone, materiali e rifiuti

- Scelta di mezzi moderni, con motorizzazioni ad alte prestazioni in termini di efficienza;
- Manutenzione e tagliandi periodici.

Nell'ambito del tema materiale Consumi di energia vengono rendicontati gli aspetti ambientali: Consumo totale di energia (EN00); Consumi energia elettrica per le sedi (EN01);

Consumi di energia per autotrazione (EN02); Numero sedi alimentate da energia rinnovabile (EN03); Produzione totale di energia rinnovabile (EN04); Consumo totale di energia rinnovabile (EN05); Percentuale dispositivi elettronici Energy Star (EN06); Consumo energia termica per le sedi (EN07).

EN00 – Consumo totale diretto di energia

La quantità totale annua di energia consumata dall'organizzazione deriva dal consumo di energia elettrica (EN01) e termica (EN07) utilizzata presso le sedi e presso il cantiere della Fiera di Bologna, oltre che dal consumo di carburanti per i trasporti e le attrezzature a carburante (EN02).

CONSUMI ENERGETICI [GJ] ²¹	2020	2021	2022 ²²
Sedi energia elettrica	998,01	1.178,31	1.553,50
Sedi energia termica	367,24	380,13	218,39
Autotrazione	18.844,98	16.405,26	22.427,60
Totale	20.210,24	17.963,71	24.199,49
Totale per Dipendente	9,32	9,03	9,53

EN01 – Consumi energia elettrica sedi

L'indicatore EN01 si riferisce ai consumi elettrici necessari per garantire l'operatività delle sedi della Società rientranti nel campo di applicazione EMAS.

Ai fini di monitoraggio interno la Società registra – oltre ai consumi delle sedi – anche i consumi delle principali unità operative.

CONSUMI ENERGETICI SEDI	2020		2021 ²³		2022	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo annuo	277.226,00	998,01	327.309,00	1.178,31	390.492,58	1.405,77
Totale per dipendente	127,8	0,5	164,6	0,6	153,9	0,6

Dopo la diminuzione dei consumi di energia elettrica presso gli uffici, causata dal ricorso allo smart working del 2020, è stata registrata un'inversione di rotta dal 2021, con un avvicinamento ai consumi pre-pandemia.

²¹ Sigla del Giga Joule, equivalente ad un miliardo di joule. Il Joule (J) è l'unità fondamentale dell'energia nel Sistema Internazionale

²² A partire dal 2022, per l'indicatore EN00, si considera anche l'energia consumata da fonti rinnovabili

²³ Fattore di conversione utilizzato: 1 kWh = 0,0036 GJ.

EN02 – Consumi di energia per autotrazione

Il consumo di carburante per autotrazione deriva essenzialmente da 3 macro-gruppi di attività:

1. Trasporto con autoveicoli e mezzi commerciali leggeri per attività in capo alle singole unità operative (ad esempio attività commerciali, di rappresentanza, di coordinamento) e in capo ai singoli cantieri di servizio (come lo spostamento dei lavoratori e di piccole forniture di prodotti);
2. Trasporto con mezzi speciali, soprattutto autocarri autorizzati per il trasporto rifiuti, macchine operatrici stradali (spazzatrici) oppure autocarri per la gestione del verde;
3. Utilizzo di attrezzature, in larga parte associato alle attività di gestione e manutenzione del verde, come tosaerba, decespugliatori e trattorini.

CONVERSIONE in GJ²⁴

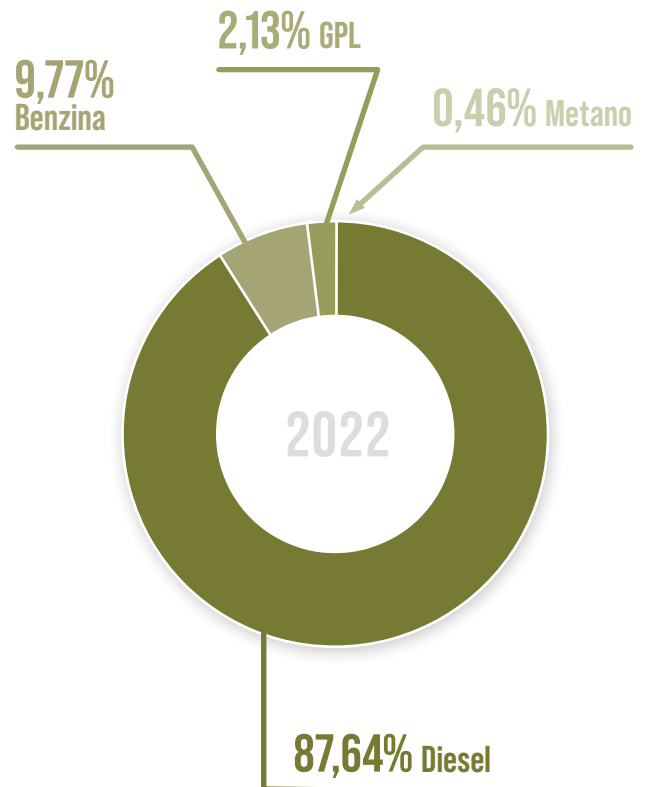
DIESEL (l)  0,036

BENZINA (l)  0,032

GPL (l)  0,025

METANO (kg)  0,045

2022 [GJ]



TIPO CARBURANTE	2020		2021		2022	
		GJ		GJ		GJ
Diesel	501.839,80 Lt	18.069,48	413.967,69 Lt	14.905,52	545.888,49	19.655,52
Benzina	16.210,87 Lt	519,22	36.070,11 Lt	1.155,29	68.377,43	2.190,06
GPL	9.283,09 Lt	239,42	12.663,71 Lt	326,61	18.565,53	478,82
Metano	372,91 kg	16,86	394,73 kg	17,85	2.282,29	103,20
Totale		18.844,98		16.405,26		22.427,60
Totale per Dipendente		8,69		8,25		8,84

²⁴ Fonte FIRE – Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia

EN03 – Numero sedi alimentate da energia rinnovabile

Ad oggi L’Operosa dispone di due impianti fotovoltaici (di proprietà della S.c.a.r.l.) installati rispettivamente sulla sede centrale in Via Don Minzoni, 2 e sulla sede degli uffici in Via Don Minzoni, 25 presso Cadriano Granarolo dell’Emilia (BO). Le due sedi sono dunque parzialmente alimentate da energia rinnovabile.

L’indicatore EN03 è anche associato all’obiettivo di miglioramento 4 del Programma di miglioramento ambientale – Efficienza Ambientale Sedi Operative- Target 4.A “Fornitura di energia elettrica 100% rinnovabile sedi operative”²⁵.

EN04 – Produzione totale di energia rinnovabile

L’Operosa S.p.A. si prefigge di ridurre le emissioni climateranti in atmosfera attraverso la produzione di energia rinnovabile.

A tal fine è stato valorizzato il know-how de L’Operosa S.p.A. nel campo dell’efficientamento energetico, con la realizzazione di un impianto fotovoltaico da 24 kW attivo a partire dal 2017 e di un secondo da 8 kW attivo a partire dal 2020. A partire dal 2020, quindi, i dati equivalgono alla somma dell’energia prodotta dai due impianti fotovoltaici.

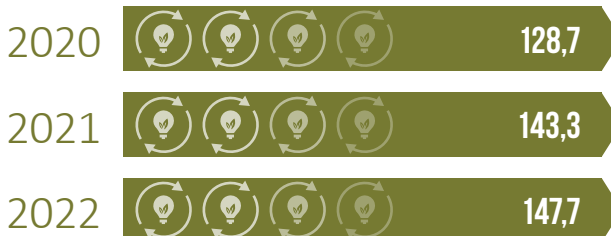
GJ autoprodotti da Energia Rinnovabile



EN05 – Consumo totale di energia rinnovabile²⁶

Il consumo di energia rinnovabile considera l’energia autoprodotta da fonti rinnovabili dai due impianti fotovoltaici.

GJ consumati da Energia Rinnovabile



EN06 – Percentuale dispositivi ecologici Energy Star

L’indicatore EN06 valuta il numero di dispositivi informatici (PC Desktop, PC Notebook e stampanti) ad alte prestazioni energetiche, con certificazione Energy Star.

% Dispositivi Energy Star



EN07 – Consumo energia termica

L’indicatore EN07 monitora il consumo energetico a uso riscaldamento: delle sedi che rientrano nell’ambito di applicazione della Registrazione EMAS; delle principali unità operative (laddove necessario l’uso di energia termica) de L’Operosa S.p.A..

CONSUMI ENERGETICI*	2019		2020		2021	
	mc	GJ	mc	GJ	mc	GJ
Consumi metano per riscaldamento sedi	10.409,00	367,24	10.774,40	380,13	6.190,00	218,39
Riscaldamento sedi per dipendente	4,8	0,2	5,4	0,2	2,4	0,1

*Fattore di conversione gas da riscaldamento: 1 kWh = 0,0353 GJ (Fonte UNFCCC 2021)

²⁵ Non è possibile inserire in questo testo la percentuale di energia rinnovabile sul totale di energia consumata, in quanto questo dato non viene dichiarato dal gestore all’interno delle bollette, il quale fa riferimento alla composizione nazionale dell’energia. In definitiva, non si ritiene questo indicatore rilevante in quanto L’Operosa non ha il controllo sulla scelta della quantità di energia rinnovabile sul totale del mix energetico del fornitore.

²⁶ Il valore di energia scambiata, per quanto riguarda l’impianto fotovoltaico da 8kW è stato assunto pari al valore dell’anno precedente, per le motivazioni si veda nota relativa agli autoprodotti.

Consumi idrici

Per quanto riguarda il tema materiale Consumi idrici, vengono rendicontati i consumi di acqua (ACQ01) associati prettamente al consumo per uso civile negli uffici e nelle sedi. Non ci sono processi produttivi che comportano un consumo di acqua significativo. Mentre, nei servizi di pulizia erogati presso grandi appalti, si adottano accorgimenti per un uso responsabile della risorsa idrica (ad es. distributori automatici di soluzione pulente). Gli scarichi idrici presso i cantieri (aspetto ambientale non significativo) sono gestiti in accordo alle disposizioni fornite dai clienti.

ACQ01 – Consumi idrici




Il consumo di acqua non è un aspetto significativo nella gestione ambientale de L'Operosa S.p.A.: esso infatti è gestito direttamente dalle aziende clienti, sia dal punto di vista della scelta del fornitore che del pagamento dell'utenza.

Le principali attività della Società responsabili dei consumi idrici sono i servizi di pulizia, che utilizzano l'acqua della rete idrica. Gli impatti degli scarichi, pur non essendo significativi, vengono gestiti in maniera indiretta incrementando il ricorso a prodotti chimici ecologici a minor impatto ambientale (cfr. indicatore EM01).

Gli impatti da consumi idrici imputabili alla Società sono quindi solo quelli relativi ai servizi igienici presso le sedi; i dati vengono raccolti direttamente dai fornitori del servizio con l'obiettivo di monitorare i consumi.

Il consumo complessivo di acqua per il 2022 si riferisce a tutte le sedi rientranti nel campo di applicazione EMAS.

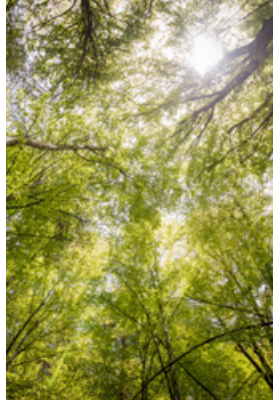
Consumo idrico

2020		5
Totale [mc]²⁶		1.178,00
Totale per Dipendente [Lt]		543,11
2021		6
Totale [mc]²⁶		1.167,74
Totale per Dipendente [Lt]		587,10
2022		8
Totale [mc]²⁷		1.168,50
Totale per Dipendente [Lt]		460,40

²⁷ Il consumo idrico in mega litri è pari al consumo in metri cubi diviso 1.000.



IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE



L'Operosa ha definito il Programma di miglioramento ambientale su base triennale [2021- 2024], in accordo al Regolamento EMAS 2018/2026 e allo standard UNI ISO 14001:2015.

Il Programma è composto da 5 obiettivi, a loro volta articolati in 9 target correlati agli indicatori EMAS. Di tutti i target viene rendicontato lo stato di attuazione al 2022, come previsto dall'indicatore SGA04.

Cinque target su nove sono stati raggiunti grazie all'impegno de L'Operosa SpA: sul fronte dell'uso di materie prime a ridotto impatto ambientale è incrementata la quantità di materiale di consumo per i bagni acquistate conformi ai CAM (l'obiettivo era di acquistare almeno 7 dei primi 10 prodotti per importo di spesa, ma l'obiettivo è stato superato perché sui primi 10 prodotti, 8 sono

conformi ai CAM). Sono stati raggiunti anche i target sul fronte della Ricerca & Sviluppo, sul numero Divisioni EU Ecolabel attivate in almeno tre cantieri di pulizia, su quello della efficienza ambientale delle sedi operative mediante acquisto di apparecchiature elettroniche ad alta efficienza energetica e su quello dell'incremento di veicoli aziendali con standard emissivo Euro 6.

Nel 2022 L'Operosa si è impegnata nel percorso per l'efficientamento energetico che si concluderà nel 2023 mediante lo standard ISO 50001 e ha avviato uno studio di fattibilità per diventare Società Benefit.

Dal prossimo anno L'Operosa ha intenzione di allineare il presente Programma di miglioramento EMAS agli obiettivi della Strategia di Sostenibilità definita dal Comitato di Sostenibilità, esposta nel capitolo 1.



IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE 2021-2024

OBIETTIVO	TARGET	INDICATORE EMAS	2021	2022	2023	2024	STATO DI ATTUAZIONE (SGA04)
1. Valorizzazione del servizio di pulizia in ottica CAM	Incremento acquisto prodotti chimici conformi ai CAM	EM01	I primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	I primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	I primi 11 prodotti acquistati per importo di spesa	I primi 11 prodotti acquistati per importo di spesa	Non raggiunto
	Incremento acquisto materiale di consumo per i bagni certificati conforme ai CAM	EM02	Almeno 7 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Almeno 7 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Almeno 8 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Almeno 9 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Raggiunto
	Incremento acquisto attrezzature tessili conformi ai CAM	EM03	Almeno 8 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Almeno 8 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Almeno 9 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Almeno 9 dei primi 10 prodotti acquistati per importo di spesa	Non raggiunto
2. Valorizzazione del servizio di pulizia in ottica EU ECOLABEL	Incremento numero cantieri certificati EU Ecolabel	SGA01	2 cantieri	3 cantieri	5 cantieri	6 cantieri	Raggiunto
3. Ricerca & Sviluppo	Progetti di Ricerca & Sviluppo	SGA02	Costituzione Ufficio Ricerca & Sviluppo	Almeno 1 progetto	Almeno 2 progetti	Almeno 3 progetti	Raggiunto
	Utilizzo SOS CAM come strumento di progettazione green strategica	SGA03	8 progetti green di gara simulati con SOS CAM	10 progetti green simulati con SOS CAM	10 progetti green simulati con SOS CAM	10 progetti green simulati con SOS CAM	Non raggiunto
4. Efficienza ambientale delle sedi operative	Indagine di mercato per fornitura energia elettrica da fonti 100% rinnovabili	EN03 EN04 EN05	Indagine	Fornitura per 1 sede	Fornitura per 3 sedi	Fornitura per 4 sedi	Non raggiunto
	Preferenza di dispositivi informatici (Desktop PC, notebook, printer) ad alte prestazioni energetiche certificati Energy Star ²⁸	EN06	95%	95%	100%	100%	Raggiunto
5. Efficienza dei trasporti	Ammodernamento flotta aziendale	TR01	70% Euro 6	75% Euro 6	80% Euro 6	80% Euro 6 5% ibride o elettriche	Raggiunto

²⁸ Il Programma ENERGY STAR® è un programma governativo statunitense per promuovere la conservazione di energia migliorando l'efficienza dei prodotti di consumo

OBIETTIVO 1 - Valorizzazione del servizio di pulizia in ottica CAM

Nella progettazione di servizi ad alte prestazioni ambientali è obbligatorio il rispetto della normativa sui Criteri Ambientali Minimi (CAM) per i servizi di pulizia. Per far fronte alla sfida generata dalla pandemia da COVID-19 e rispondere alle richieste delle stazioni appaltanti, L'Operosa ha sviluppato una serie di protocolli di pulizia ad alta efficacia per ridurre il rischio biologico in ambienti particolarmente sensibili. In particolare la scelta è ricaduta su prodotti autorizzati PMC (Presidio Medico Chirurgico) e sempre ad alte prestazioni ambientali dichiarate: prodotti chimici in possesso di una Dichiarazione Ambientale di Prodotto certificata o di una conformità ai CAM comprovata da un laboratorio.

In questo modo L'Operosa ha potuto accrescere i benefici ambientali connessi al servizio di pulizia senza prescindere dalla elevata qualità dei propri standard, in particolare ottenendo benefici in termini di:

- Riduzione del consumo di risorse e di materie prime
- Riduzione della produzione di rifiuti
- Riduzione delle emissioni climalteranti e degli scarichi in acqua e suolo

- Garanzia di salubrità per operatori e utenti delle strutture

I tre ambiti di miglioramento individuati sulla base dell'analisi ambientale iniziale sono tutti relativi all'efficacia dei prodotti e delle attrezzature utilizzati per il servizio di pulizia: prodotti chimici, prodotti di consumo per i bagni e attrezzature tessili ricondizionabili.

OBIETTIVO 2 - Valorizzazione del servizio di pulizia in ottica EU ECOLABEL

Lo scenario pianificato è quello di accrescere il numero di cantieri del servizio di pulizia certificati EU Ecolabel, in grado quindi di poter adottare un protocollo di pulizia green, codificato dagli stringenti requisiti ambientali dell'EU Ecolabel, in grado di ridurre concretamente gli impatti ambientali dei singoli servizi.

OBIETTIVO 3 - Ricerca & Sviluppo

Adottare strumenti innovativi per elevare le prestazioni e rispondere alle aspettative anticipando i bisogni della comunità sono due pilastri dell'azione del Gruppo L'Operosa.

Per perseguire l'obiettivo di miglioramento continuo è fondamentale fare innovazione responsabile attraverso un percorso strategico ben definito ed un team di svilup-



po competente ed efficace. A tal fine, L'Operosa ha investito nei seguenti ambiti:

- costituzione di un'area "Ricerca & Sviluppo" e sviluppo di una prima progettualità nell'ottica di sviluppare altre negli anni a venire;
- Nel 2022 è stato istituito un Comitato di sostenibilità all'interno della società con l'obiettivo di definire e attuare una Strategia di sostenibilità strutturata e ben integrata alle attività de L'Operosa. Le azioni messe in atto nel primo anno di avviamento dei lavori del Comitato hanno previsto, oltre all'analisi LCA comparativa già menzionata: acquisto di Crediti di Sostenibilità (www.creditisostenibilita.it) per compensare le emissioni di CO₂, diagnosi energetica su edifici in gestione, percorso per l'ottenimento della certificazione ISO 50001, ampliamento dell'operatività della Divisione Bee Green (EU Ecolabel).

OBIETTIVO 4 - Efficienza ambientale sedi operative

Per coerenza e responsabilità verso le parti, l'innovazione in termini di qualità ambientale sui servizi erogati non può prescindere dall'adozione di una Politica ambientale estesa non solo ai cantieri temporanei ma anche e soprattutto alle sedi della Società.

Pur consapevole che gli impatti generati dalle attività d'ufficio sono ridotti, da anni L'Operosa S.p.A. adotta effi-

caci soluzioni per ridurre i carichi sull'ambiente connessi alla gestione dei propri uffici: pulizia degli ambienti secondo protocolli green, flotta aziendale efficiente e con i migliori standard emissivi sul mercato, autoproduzione di energia da impianti fotovoltaici installati su alcune sedi, sistemi di risparmio idrico nei bagni, uso di prodotti consumabili ecologici, raccolta differenziata dei rifiuti.

L'Operosa S.p.A. intende investire per migliorare, in maniera coerente, in tutte le aree, dalla progettazione alla fase di rendicontazione sul cantiere. A tal fine ha previsto un obiettivo di miglioramento connesso alle sedi operative di proprietà.

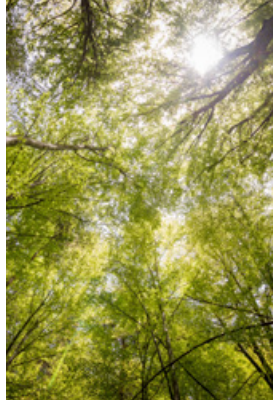
OBIETTIVO 5 – Efficienza trasporti

Il trasporto genera diversi impatti legati alle emissioni di gas climalteranti (CO₂, NOx, PM, ecc.) e al consumo di carburanti, oltre che rumore e traffico indotto. L'impegno de L'Operosa S.p.A. è quello di avvalersi di una flotta con standard emissivi recenti e di ridurre i consumi di carburante a fronte di una sostituzione progressiva dei mezzi.

Per ridurre le emissioni, anche se attraverso l'efficiamento delle attrezzature utilizzate per la gestione del verde, non dei trasporti, sono stati sostituiti tutti i macchinari a carburante con mezzi a batteria.



GLI ADEMPIMENTI E LA CONFORMITÀ NORMATIVA



L'Operosa S.p.A. è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il codice BO/21214.

Le tipologie di attività che l'azienda è autorizzata a svolgere in questo ambito sono riassunte nella tabella seguente.

Ambito	Data Inizio	Data Scadenza	Categoria	Tipo Iscrizione	Classe
Produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti, nonché i produttori iniziali di rifiuti pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti pericolosi in quantità non eccedenti trenta chilogrammi o trenta litri al giorno di cui all'articolo 212, comma 8, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152	20/12/2020	26/12/2030	2bis		
Raccolta e trasporto di rifiuti urbani	27/09/2021	27/09/2026	1	Ordinaria	E (popolazione servita inferiore ai 20.000 abitanti e superiore o uguale a 5.000 abitanti)
Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi	08/01/2020	08/01/2025	4	Ordinaria	C (quantità annua complessivamente trattata compresa tra le 15.000 e le 60.000 tonnellate)
Raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi	07/02/2022	07/02/2027	5	Ordinaria	F (quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 tonnellate)
Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi	09/03/2021	09/03/2026	8	Ordinaria	E (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 3.000 tonnellate e inferiore a 6.000 tonnellate)

GESTIONE CALORE

La Società nell'ambito delle attività di Global Service risulta Terzo responsabile per le attività di gestione e manutenzione degli impianti di riscaldamento. Per tale attività si avvale di manutentori in possesso di patentino Caldaista.

INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI ELETTRICI

Sempre nell'ambito del Global Service, la Società effettua attività di installazione e manutenzione di impianti elettrici avvalendosi di personale adeguatamente formato.

PERSONALE FORMATO

DESCRIZIONE	NUMERO
Persone esperte ai sensi della norma CEI EN 50110 e della norma CEI 11-27:2014 (PES ²⁹)	17
Preposti ai lavori secondo la norma CEI 11-27:2014 (PL ³⁰)	5
Preposti ai lavori secondo la norma CEI 11-27:2014 (RI ³¹)	3
Componenti unità responsabile della realizzazione dei lavori secondo la norma CEI 11-27:2014 (URL ³²)	4
Componenti unità responsabile della realizzazione dell'Impianto secondo la norma CEI 11-27:2014 (URI ³³)	2
Totale	31

INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI DI RAFFREDDAMENTO

L'Operosa effettua attività di installazione e manutenzione di impianti di raffreddamento avvalendosi di personale adeguatamente formato, nello specifico di manutentori in possesso di patentino FGAS secondo il Reg. CE 303/2008 DPR 146/2018.

Inoltre, l'Operosa S.p.A. è iscritta al Registro telematico nazionale delle persone e delle imprese certificate con il numero IR001214 per le seguenti attività:

- Installazione, riparazione, manutenzione, assistenza o smantellamento di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria, pompe di calore fisse contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra (articolo 8, comma 1 del D.P.R. n. 146/2018), ai sensi del Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/2067.
- Installazione, riparazione, manutenzione, assistenza o smantellamento di apparecchiature di protezione antincendio contenenti gas fluorurati ad effetto serra (articolo 8, comma 1 del D.P.R. n. 146/2018) ai sensi del Regolamento (CE) n. 304/2008.

²⁹ PES: Persona preposta ai lavori riconosciuta come Esperta dal datore di lavoro ai sensi della norma CEI EN 50110 e della norma CEI 11-27:2014.

³⁰ PL: Persona preposta ai Lavori secondo la norma CEI 11-27:2014.

³¹ RI: Responsabile dell'Impianto, persona responsabile della sicurezza dell'impianto elettrico durante il lavoro ai sensi della norma CEI 11-27:2014.

³² URL: Unità Responsabile dell'Impianto è l'Unità designata della responsabilità complessiva dell'impianto per garantire che l'esercizio dello stesso avvenga in condizioni di sicurezza ai sensi della norma CEI 11-27:2014.

³³ URI: Unità Responsabile dei Lavori, unità (o persona) cui è assegnato l'incarico di effettuare il lavoro elettrico previsto ai sensi della norma CEI 11-27:2014.

CPI (CERTIFICATO DI PREVENZIONE INCENDI)

SEDE	TITOLARE DELL'ATTIVITÀ	ATTIVITÀ	INIZIO VALIDITÀ	SCADENZA VALIDITÀ
Via Don Minzoni n. 2 – 40057 Cadriano di Granarolo Emilia (BO)	Amministratore Condominio via Cadriano, Don Minzoni, XXV aprile	75.4.C	11/02/2013	10/02/2018 In attesa di rinnovo in quanto il condominio ha attivato delle lavorazioni per l'adeguamento degli impianti antincendio
Via Calzoni n. 12 – Angolo via Maserati – 40128 Bologna	L'Operosa Scarl	75.4.C	29/07/2022	28/07/2027
Via Don Minzoni n. 23 – 40057 Cadriano di Granarolo Emilia (BO)	L'Operosa S.p.A.	75.1.A	16/09/2020	15/09/2025
Via Don Minzoni n. 25 – 40057 Cadriano di Granarolo Emilia (BO)	L'Operosa S.p.A.	34.1.B	01/07/2020	30/06/2025
Via de Maria n. 1/2 – 40129 Bologna (BO)	Amministratore Condominio PARCAUTO	75.4.C	10/12/2018	09/12/2023
Via Cadriano n. 5 – 40057 Granarolo Emilia (BO)	L'Operosa S.p.A.	70.1.B	La sede è soggetta a lavori di riqualificazione. Ha avuto parere tecnico favorevole ai fini antincendio condizionato alla realizzazione del progetto. Tale parere sarà poi vincolato alla presentazione della SCIA, una volta che i lavori saranno ultimati.	

L'Operosa presso la sede legale e amministrativa usufruisce di aree adibite a parcheggio soggette a CPI il cui titolare del certificato è l'Amministratore di Condominio, mentre L'Operosa, nell'ambito della propria attività di ge-

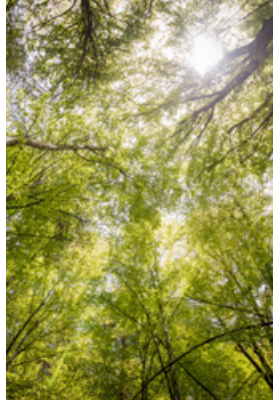
stione parcheggi, risulta titolare del Certificato prevenzione Antincendio del Parcheggio Calzoni, sito a Bologna in via Calzoni n. 12 per l'attività 75/4-C – Autorimessa ad uso pubblico.

ELENCO ABILITAZIONI E FORMAZIONI SPECIFICHE

DESCRIZIONE	NUMERO
Attestato di formazione per alimentarista per la somministrazione di pasti in ambito scolastico	14
Personale formato come addetto antincendio	69
Personale formato come addetto primo soccorso	70
Totale	153



PRINCIPALI OBBLIGHI NORMATIVI IN AMBITO AMBIENTALE



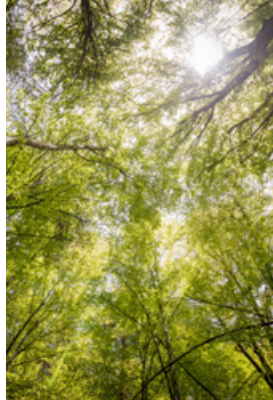
ATTIVITA'	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	ASPETTO IMPATTO	DESCRIZIONE	
GESTIONE RIFIUTI	D.Lgs 152/06 e smi	Gestione rifiuti	Testo unico ambientale – parte QUARTA titolo I, II, III, IV e relativi allegati	
	Decreto Legislativo del Governo 04/02/2000, n.40	Trasporto rifiuti pericolosi	Attuazione della Direttiva 96/35/CEE relativa alla designazione e alla qualifica professionale dei consulenti per la sicurezza dei trasporti su strada, per ferrovia o per via navigabile di merci pericolose	
GESTIONE MANUTENZIONI	D.Lgs 152/06 e smi	Emissioni in atmosfera	Testo unico ambientale - parte quinta titolo I, II, III e relativi allegati	
	DM 37 del 22/1/08	Impianti elettrici	Regolamento attività di installazione impianti elettrici all'interno di edifici	
	Regolamento UE N. 517/2014	Regolamento UE N. 517/2014 sui gas fluorurati a effetto serra che abroga il regolamento n. 842/200	Controlli impianti espresso in Tonn eq CO ₂	
	DPR 16 aprile 2013, n. 74	Nuove regole in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici e per la preparazione dell'acqua calda sanitaria	Regole in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici	
PREVENZIONE INCENDI	DPR 151/11	Prevenzione incendi	Determinazione delle attività soggette alle visite di prevenzione incendi	
SPORZIONAMENTO PASTI	Regolamento CE 852 del 29 aprile 2004	Contaminazione alimentare	Norme specifiche in materia di igiene per gli alimenti di origine animale	

L'Operosa si impegna al rispetto della normativa ambientale vigente. Il quadro normativo è gestito secondo quanto indicato dalle procedure di sistema e monitorato periodicamente. Il quadro normativo, presente nei sistemi

di gestione de L'Operosa, funge da strumento di controllo periodico della conformità delle proprie attività alla regolamentazione vigente in materia ambientale. Di seguito le principali normative applicabili in materia ambientale.

ADEMPIMENTI					
REGISTRAZIONE DI RIFERIMENTO	ARCHIVIAZIONE			CONFORMITA'	
	UBICAZIONE	RESPONSABILE	DATA	STATO [*] C – CONTINUO IP – INTERVALLI PERIODICI ANNUALE	
Obbligo di tenuta dei Formulari di identificazione dei rifiuti (vedere IST 06 01), registri carico scarico, MUD, deposito temporaneo, autorizzazioni trasporto rifiuti e impianti di recupero/smaltimento	SGI	RD	27/04/2006	C	
Nomina consulente merci pericolose, Redazione procedure di sicurezza, Relazione annuale del consulente	SGI	RD	30/10/2008	C	
Controllo impianti riscaldamento uffici e locali, Libretto caldaia	uffici e locali	Ufficio acquisti	Annuali o all'occorrenza	C	
Progetti impianti elettrici, dichiarazioni conformità	Ufficio QUAS	RDQAS	In itinere	C	
Uffici e locali	Uffici e locali	Ufficio acquisti	Annuali o semestrali o all'occorrenza	Annuali	
Manutenzione, controlli periodici e rapporto di efficienza energetica	RGI	DL - RGI RSPP	In itinere	C	
CPI	Sede Cadriano, Magazzino Verde, Parcheggio Calzoni e Magazzino Fiera	RD	02/10/2017	IP	
Formazione agli operatori	SGI	ASL e QUAS per procedure	01/07/2005	C	

LA CONVALIDA DELLA DICHIARAZIONE EMAS



Validità e frequenza della Dichiarazione Ambientale

La sezione ambientale del presente Bilancio di Sostenibilità è stata redatta - in conformità a quanto indicato dal Regolamento (CE) 1221/2009- EMAS, (UE) 1505/2017, (UE) 2026/2018 e successive modifiche e integrazioni³⁴ - dal Rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione Ambientale con la collaborazione del seguente Gruppo di lavoro:

- Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza
- Ufficio Acquisti
- Amministrazione, Contabilità e Controllo
- HR Risorse Umane
- Comunicazione e Marketing

Ed è stata approvata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione.

La sezione ambientale e quindi il capitolo 3 del presente Bilancio di Sostenibilità sono stati convalidati da un ente terzo.

I dati della sezione ambientale, rappresentanti la Dichiarazione Ambientale de L'Operosa S.p.A., rappresentano la quinta edizione della stessa e verranno aggiornati annualmente durante il secondo ciclo triennale di validità.

Data del rinnovo della dichiarazione ambientale: 24 maggio 2023

Inoltre la Direzione dichiara l'assenza di anomalie riguardanti il campo di applicazione e la veridicità dei dati dichiarati.

L'Operosa S.p.A. si impegna, altresì, a trasmettere i necessari aggiornamenti annuali convalidati dalla Dichiarazione Ambientale all'Organismo competente e a metterli a disposizione del pubblico, sul proprio sito internet, secondo quanto previsto dal Regolamento CE 2018/2026 del 19 dicembre 2018.

Informazioni per il pubblico

L'Operosa S.p.A. fornisce informazioni sugli aspetti ambientali e tecnici ai soggetti interessati e alla popolazione. Il Bilancio di Sostenibilità e quindi i dati della Dichiarazione Ambientale in esso contenuti sono sempre disponibile presso la sede aziendale e sul sito internet della società www.operosa.it.

Sede direzionale: Via Don Minzoni 2, 40057 - Granarolo dell'Emilia (BO)
tel. 051 6047650
e-mail: quas@operosa.it

Ente Verificatore Ambientale Accreditato:
DNV Business Assurance Italy S.r.l. – numero di registrazione dell'accreditamento 009P
REV. 06- Codice EU: IT-V-0003
www.dnv.it

³³ allegati I, II e III del Regolamento (CE) 1221/2009 – EMAS e (UE) 2018/2026; allegato IV del Regolamento (CE) 1221/2009 – EMAS



CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE: PER UN BILANCIO DELLE EMISSIONI

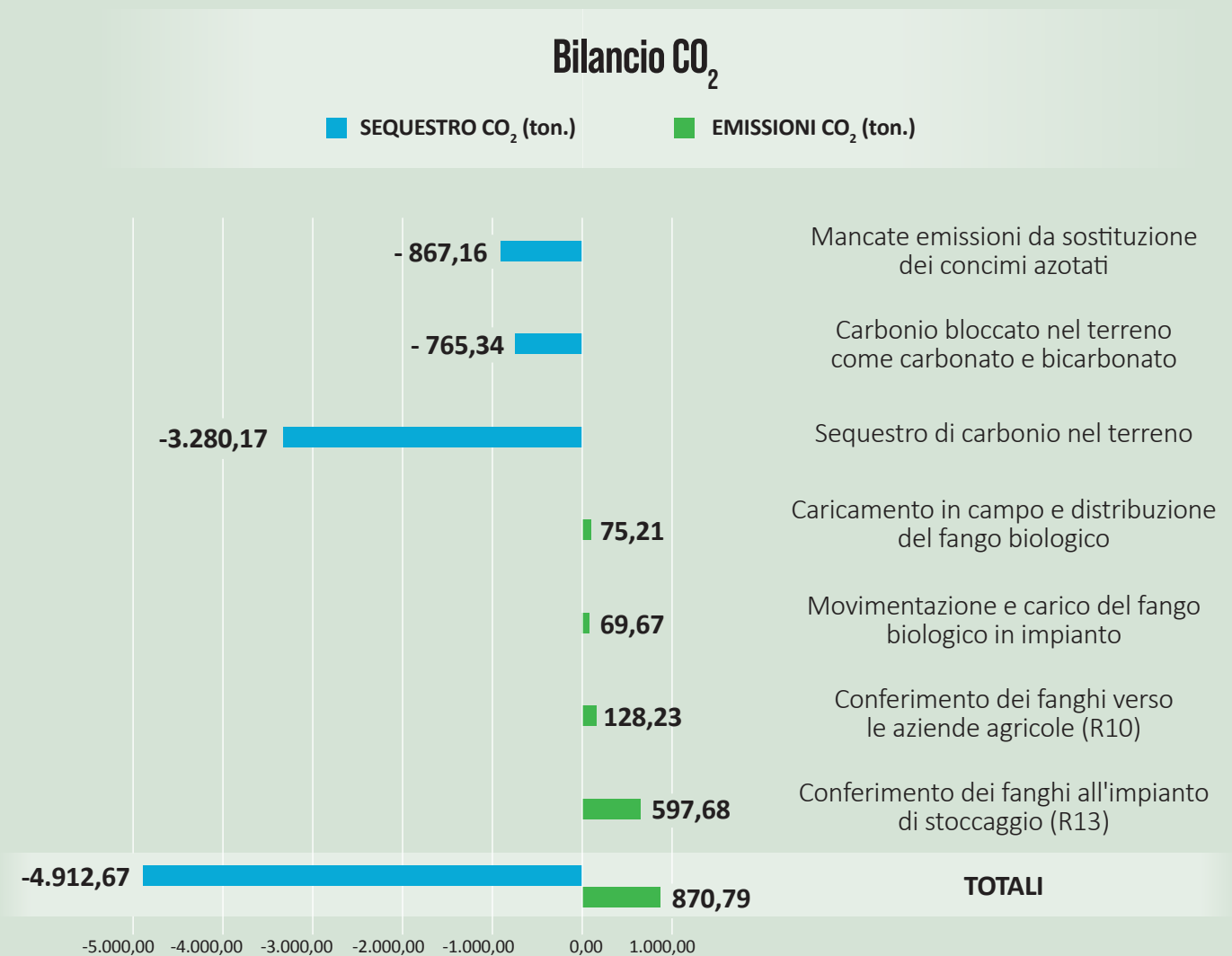
Analogamente a quanto condotto nel corso del biennio precedente, anche per il 2022 il Centro Agricoltura Ambiente ha realizzato una valutazione quantitativa sul bilancio complessivo dell'anidride carbonica (CO₂) prodotta nel 2021 dalle attività collegate al recupero di fanghi biologici di depurazione presso l'impianto di Palata Pepoli di Crevolcore (BO).

Il bilancio complessivo della CO₂ collegato all'attività del CAA quantifica non solo le emissioni prodotte dai mezzi utilizzati nel corso delle varie fasi operative, ma anche gli aspetti ambientalmente positivi legati al recupero in agricoltura dei fanghi di depurazione esprimendoli in mancate emissioni in atmosfera di CO₂.

Lo studio ha analizzato l'impatto ambientale delle diverse fasi di attività riepilogate di seguito:

1. TRASPORTI DAI DEPURATORI ALLO STOCCAGGIO:

Le fasi operative vengono realizzate mediante mezzi a motore, alimentati a gasolio per autotrazione, i quali trasportano i fanghi biologici dagli impianti di depurazione verso l'impianto di stoccaggio. Complessivamente si è trattato di 2.260 viaggi, per un totale di 696.795 km percorsi e 54.700,32 tonnellate di fanghi conferiti. Il 70,2% dei viaggi viene effettuato con mezzi con standard emissivo Euro 6. Lo studio ha definito le emissioni complessive di CO₂ prodotte nel corso della fase di conferimento dei fanghi in impianto quantificandole in 597,68 tonnellate.



2. TRASPORTI DALLO STOCCAGGIO ALLE AZIENDE AGRICOLE:

un'altra fase prevede il trasporto del materiale verso le aziende agricole utilizzatrici. Si è trattato complessivamente di 1.656 viaggi di conferimento, per un totale di 127.420 km percorsi e un quantitativo trasportato di 48.643,91 tonnellate. Le emissioni di CO2 prodotte in questa fase dell'attività del CAA sono pari a 128,23 tonnellate.

3. MOVIMENTAZIONE E CARICO DEL FANGO IN IMPIANTO:

in questa fase vengono prodotte emissioni dalle macchine operatrici attive all'interno dell'impianto, per il caricamento dei mezzi adibiti al trasporto del materiale verso le aziende agricole e per la movimentazione e gestione del fango biologico stoccato all'interno dei Lotti funzionali. Per le macchine operatrici è stato calcolato un impiego annuale espresso in ore di funzionamento e definito un consumo orario di carburante in litri, consentendo di determinare un valore delle emissioni di CO2 pari a 69,67 tonnellate.

4. CARICAMENTO IN CAMPO E DISTRIBUZIONE DEL FANGO BIOLOGICO:

per completare il quadro delle emissioni di CO2 relative all'attività di riutilizzo agricolo dei fanghi di depurazione, occorre considerare anche quelle prodotte nel corso delle attività di spandimento in campo del materiale. Per il calcolo sono stati considerati il quantitativo di materiale utilizzato presso ogni cantiere, il numero di ore lavorate presso il cantiere e la quantità

di materiale che le macchine operatrici consentono di spandere in un'ora; partendo dall'intero quantitativo di fanghi distribuiti e dalla resa oraria si è rilevato un valore complessivo delle emissioni presso le aziende agricole pari a 75,21 tonnellate.

La seconda parte dello studio prevede il calcolo completo delle emissioni di CO2 evitate attraverso il riutilizzo agricolo dei fanghi biologici di depurazione gestiti dal CAA. Sono stati individuati tre parametri dei materiali recuperati che risultano di interesse, connessi alla percentuale di sostanza secca, di carbonio organico e di azoto totale.

Per definire i valori medi relativi ai tre parametri andati a recupero sono state analizzate le caratteristiche chimiche specifiche dei 35 lotti di terreno interessati, sia prima che successivamente ai riempimenti, e le caratteristiche del materiale distribuito.

I fanghi consentono di apportare al terreno significative quantità di sostanze indispensabili che sono state quantificate e convertite in emissioni mancate di CO2 grazie, ad esempio, al quantitativo di carbonio che viene consumato dai microrganismi o stoccato nel terreno. Occorre considerare anche le emissioni che si sarebbero prodotte se l'alternativa fosse stata una diversa modalità di gestione, quale, ad esempio, lo smaltimento per combustione e calcolare anche quali siano i costi energetici connessi alla produzione di fertilizzanti che le aziende evitano di utilizzare.

Sommando tutti i valori riferiti alle mancate emissioni di CO2 si ottiene un totale di 4.912,67 tonnellate, dimostrando la netta prevalenza dell'effetto positivo espresso dalla pratica del recupero in agricoltura dei fanghi di depurazione, rispetto a quello negativo.





04

PERSONE E COMUNITÀ

Il Gruppo genera occupazione e garantisce stabilità contrattuale ai propri lavoratori, incrementando la formazione, promuovendo il welfare, tutelando le pari opportunità.



OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



STABILITÀ OCCUPAZIONALE

3.113 LAVORATORI
DI CUI DIPENDENTI

89,5%



2.786 LAVORATORI DIPENDENTI

DI CUI 95,8% **A TEMPO**
DI CUI **68,8%** **INDETERMINATO**

DONNE



1.525



**NUOVE ASSUNZIONI
2022**

**INCREMENTO
N. LAVORATORI**

+30,3%

(RISPETTO AL 2021)



FORMAZIONE DEL PERSONALE

13.604

ORE DI FORMAZIONE



3.060

PERSONE INTERESSATE

DI CUI **64,7%** SUI TEMI DELLA SALUTE E SICUREZZA

+82%

RISPETTO AL 2021



LE RISORSE UMANE



L'Operosa S.p.A. è costantemente impegnata nella tutela e nel rispetto delle risorse umane, come dimostra la scelta di dotarsi delle certificazioni per la Responsabilità Sociale SA8000:2014, per il Sistema di gestione per la Salute e sicurezza secondo la UNI ISO 45001:2018 e per la Gestione delle risorse umane – Diversità e Inclusione secondo la certificazione ISO 30415:2021 ottenuta nel 2022.

L'implementazione della SA8000 ha stimolato nel 2018 la costituzione del **Social Performance Team (SPT)**, che ha il compito di garantire il rispetto dei requisiti previsti dalla norma e di individuare eventuali azioni di miglioramento, riferendo alla Direzione aziendale sull'efficacia delle soluzioni adottate e rilevando eventuali non conformità rispetto al Codice Etico, collaborando inoltre alle attività di valutazione dei fornitori.

COMPOSIZIONE DEL SOCIAL PERFORMANCE TEAM (SPT)



Nicola Corbo

Rappresentante della
Direzione di Gestione



Paola Abundo

Responsabile
HSE



Monica Mazzoli

Rappresentante
dei lavoratori

Per garantire il corretto funzionamento del sistema SA8000, nel 2022 28 dipendenti hanno seguito un appuntamento formativo sulla responsabilità sociale, per un totale di 43 ore di formazione erogate. L'impegno formativo del Gruppo sul tema della responsabilità sociale è costante negli anni: lo dimostrano le 153,5 ore di formazione erogate nel 2021 a 109 persone, e le 174 ore erogate nel 2020 a 116 persone. L'obiettivo dei corsi è quello di garantire che i lavoratori siano adeguatamente informati sulle norme di sicurezza sul lavoro e sui loro diritti così come previsto dallo standard SA8000:

1. Lavoro minorile
2. Forza lavoro obbligatoria
3. Salute e sicurezza sul lavoro
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
5. Discriminazione

6. Pratiche disciplinari
7. Orari di lavoro
8. Retribuzione

Le segnalazioni raccolte attraverso gli strumenti SA8000 sono sempre prese in carico dal SPT e attentamente valutate insieme ai Responsabili di Funzione, al fine di individuare le criticità emerse e avviare pratiche di miglioramento. Durante gli audit di parte terza avvenuti nel 2022 sono emerse un'osservazione e due rilievi di carattere minore, che l'azienda si è prontamente attivata per risolvere. Anche per l'esercizio 2022, L'Operosa non ha registrato alcun caso di discriminazione e non ha stipulato alcun tipo di accordo o contratto che include e/o sottoscrive clausole sui diritti umani.

Risorse umane

- Benessere del personale
- Sviluppo delle risorse umane
- Equa retribuzione
- Inclusione e pari opportunità

GRI 3: Material Topics 2021

In tema di benessere del personale il Gruppo ha investito nello specifico in tre ambiti principali: le iniziative di welfare aziendale, il congedo parentale e lo smart working. Nel 2022 ha realizzato una Indagine di Clima che ha dato esiti molto positivi. Grazie alla ottimizzazione della struttura organizzativa, le risorse umane sono coinvolte in un percorso di sviluppo professionale, che si basa su un'equa retribuzione per genere a parità di livello e di inquadramento.

Inclusione e pari opportunità, da sempre oggetto di attenzione data l'elevata percentuale di collaboratori di genere femminile, sono oggi garantite grazie al recente ottenimento della certificazione ISO 30415:2021 per la Gestione delle risorse umane – Diversità e Inclusione.

GRI 2-7	GRI 2-8	GRI 2-21	GRI 2-26
GRI 2-30	GRI 401-1	GRI 405-1	GRI 405-2
GRI 406-1	GRI 407-1	GRI 408-1	GRI 409-1
	GRI 410-1	GRI 411-1	GRI 412-1

I collaboratori

Il Gruppo L'Operosa è attivamente impegnato per garantire la **stabilità occupazionale** ai suoi collaboratori: al 31 dicembre 2022, dei 3.113 collaboratori di tutte le Società del Gruppo che rientrano nel perimetro di rendicontazione, la netta maggioranza sono dipendenti (89,5%) e, tra questi, il 95,8% è assunto con contratto a tempo indeterminato.

Inoltre, il Gruppo dimostra una grande capacità di **creare occupazione**: nell'ultimo anno i dipendenti sono aumentati del 36,8%, incremento pari a 750 unità³⁵. In particolare, i dipendenti di L'Operosa S.p.A., che impiega oltre il 91% dei dipendenti del Gruppo, sono aumentati del 39% rispetto al 2021. Da segnalare inoltre l'impegno della Società Mediamorphosis per la formazione degli studenti delle scuole superiori mediante tirocinio formativo (PCTO) in ambito grafica, comunicazione e marketing, che nel 2022 ha riguardato 10 studenti.

Il 78,8% dei dipendenti sono impiegati nel settore Cleaning, che si conferma core business del Gruppo. In questo settore, cui afferisce il CCNL Multiservizi e Servizi Integrati, il Gruppo mantiene la stabilità occupazionale del 100% dei dipendenti impiegati nei cantieri terminati, grazie a una specifica clausola del contratto di lavoro.

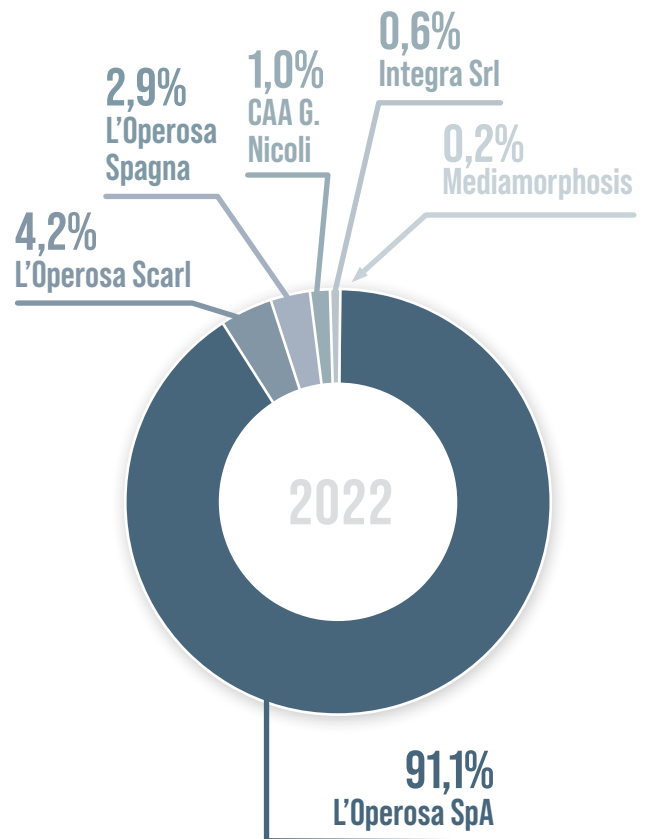
Per quanto riguarda l'inquadramento, i dipendenti del Gruppo sono operai quasi per il 90%: di questi, oltre il 71% donne.

Per quanto riguarda la provenienza geografica³⁶, il 76% dei dipendenti sono nati in Italia, seguito da un 20% nato in Paesi Extra UE e un 4% nati in altri Paesi UE. Per quanto riguarda la territorialità, invece, la maggioranza dei dipendenti risiede nelle regioni del nord (51,7%), il 35,5% nelle regioni del Centro Italia e il restante 12,8% nel sud Italia.

DIPENDENTI PER SOCIETÀ DEL GRUPPO (N.) – 2022

L'Operosa SpA	2.538
L'Operosa Scarl	117
Integra Srl	16
CAA G. Nicoli	28
Mediamorphosis	6
L'Operosa Spagna	81
TOTALE	2.786

DIPENDENTI PER SOCIETÀ DEL GRUPPO (%) – 2022

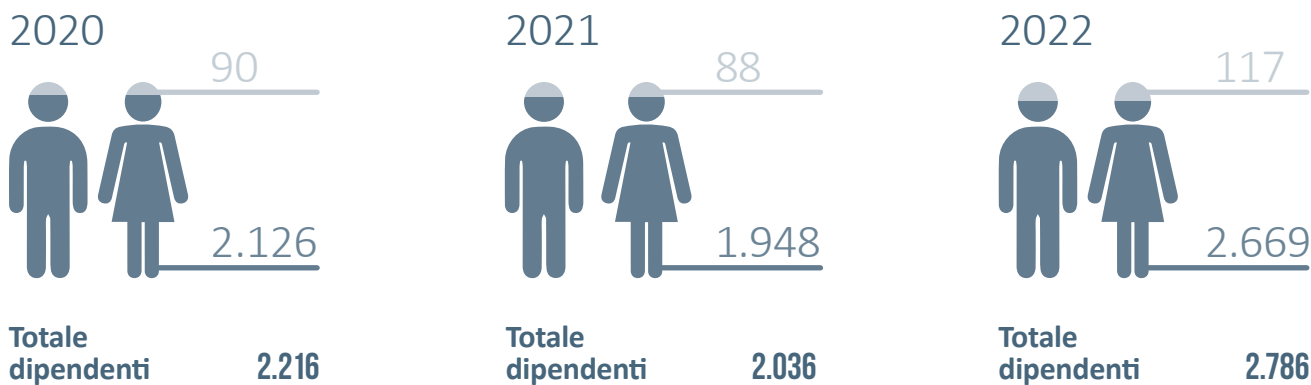


³⁵ L'incremento è solo in parte giustificato dall'estensione del perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità 2022, che ha incluso nuove Società in coerenza con il Bilancio consolidato. Nello specifico, tale estensione pesa per n. 87 persone dipendenti di L'Operosa Spagna e Mediamorphosis Srl.

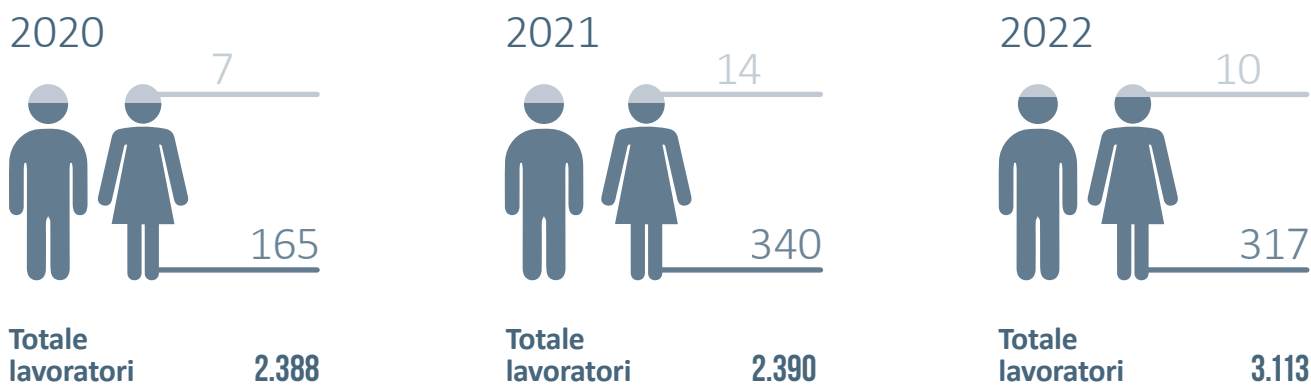
³⁶ Esclusi i dipendenti de L'Operosa Spagna, in quanto sono state considerate solo le Società del Gruppo con sede in Italia.

I collaboratori 2022

Lavoratori per tipologia di contratto (n.)

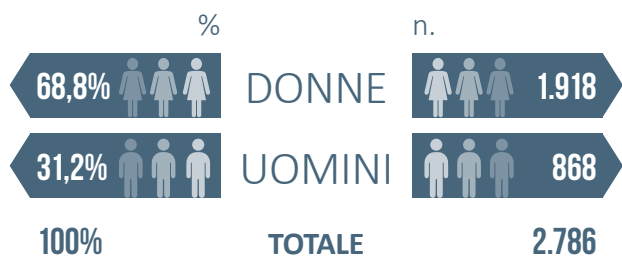


■ Dipendenti a tempo indeterminato ■ Dipendenti a tempo determinato

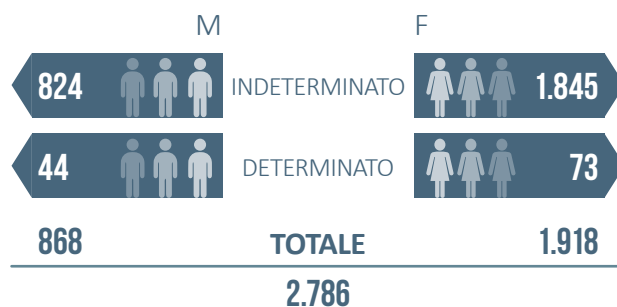


■ Lavoratori contratto di somministrazione ■ Tirocinanti e praticanti

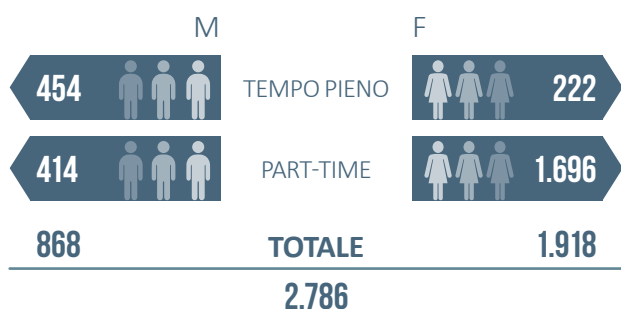
Dipendenti per genere, 2022



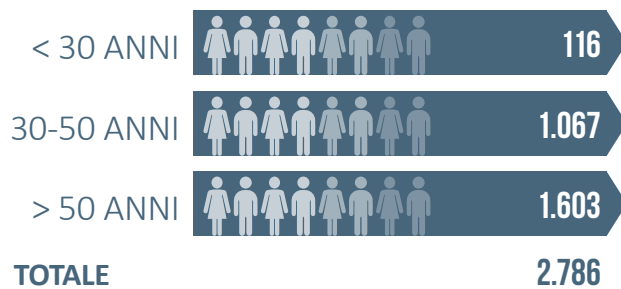
Dipendenti per tipologia di contratto e genere (n.), 2022



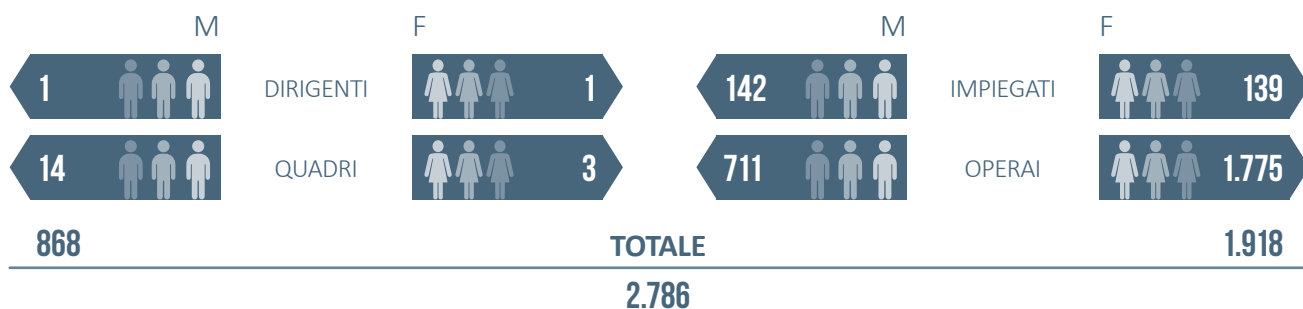
Dipendenti per tipologia di contratto e genere (n.), 2022



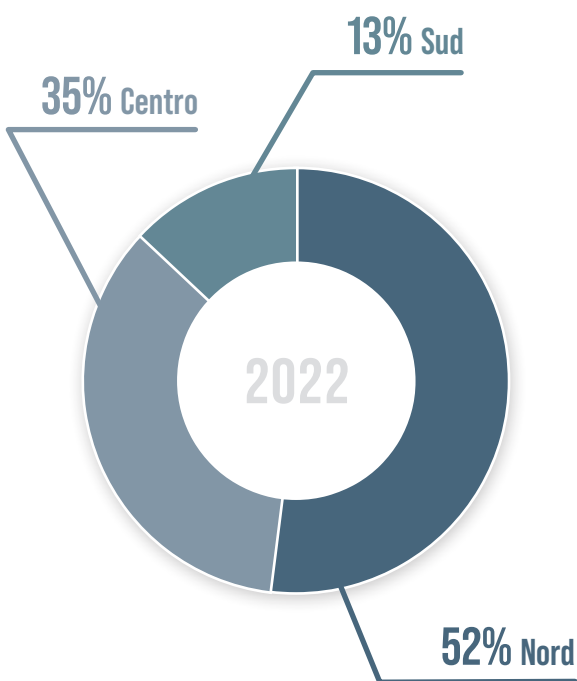
Dipendenti per fascia d'età (n.), 2022



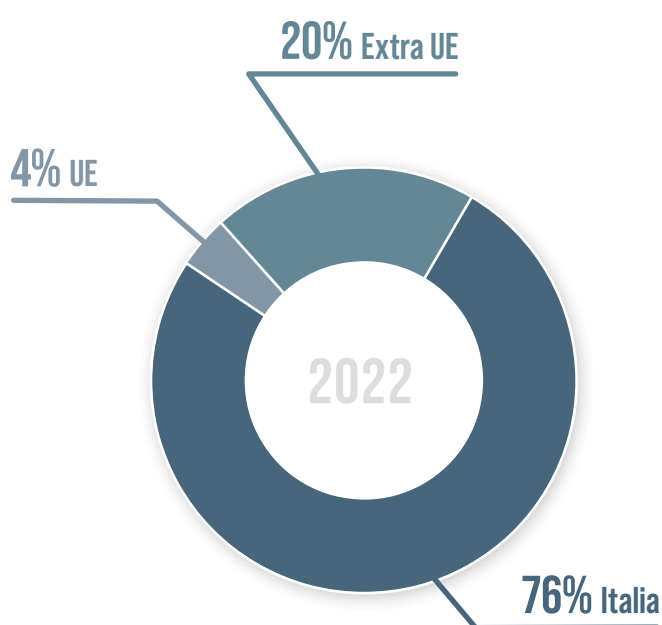
Dipendenti per qualifica e genere (n.), 2022



Dipendenti per area geografica di residenza



Dipendenti per area geografica di nascita



I 2.786 dipendenti sono assunti dalle Società del Gruppo L'Operosa attraverso regolare contratto: ciascuno fa riferimento a uno specifico **CCNL**, a seconda del settore nel quale presta attività:

- Multiservizi e Servizi Integrati
- Mobilità- Attività Ferroviarie
- Agricoltura Cooperative
- Cooperative Sociali
- Edilizia e Industria
- Forestali e Agrari
- Metalmeccanici Industria
- Terziario Confcommercio
- Metalmeccanici edili
- AIOP personale non medico
- Dirigenti Commercio/Terziario
- Limpieza Edificios y Locales (per i dipendenti de L'Operosa Spagna)

Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva secondo quanto previsto dai suddetti CCNL.

Per i collaboratori appartenenti al CCNL Multiservizi e Servizi Integrati, è disponibile un accordo di secondo livello con l'obiettivo di integrare quanto disciplinato dalla normativa dei CCNL di primo livello. Nello specifico, l'Accordo prevede la corresponsione di due indennità:

- Accordo Fiera/Verde, di €10,33 per gli addetti al lavoro fiera e di €15,49 per gli addetti alla manutenzione verde;
- Indennità Lavoro Fiera/Giardinaggio, di €41,32 sia per gli addetti al lavoro fiera che per gli addetti alla manutenzione verde.

Le politiche retributive del Gruppo assicurano equità nella remunerazione. Ne dà evidenza il calcolo del rapporto della retribuzione per genere, effettuato per i seguenti CCNL: Multiservizi e Servizi Integrati, Terziario Confcommercio, Mobilità- Attività Ferroviarie, *Limpieza Edificios Y Locales*, contratto con il quale sono assunti i dipendenti de L'Operosa Spagna.

Il rapporto è calcolato sia con riferimento alla retribuzione base percepita dalle donne rispetto agli uomini, sia alla retribuzione totale (ottenuta sommando a quella base altre

componenti quali, ad esempio, indennità, bonus, benefit, etc). L'indicatore tende idealmente ad 1, valore che rappresenta parità di retribuzione a parità di inquadramento e livello. Alcune limitate differenze sono dovute a molteplici fattori, tra cui anzianità di servizio e indennità riconosciute in base alla specifica mansione svolta.

Di seguito si riportano i risultati del calcolo del rapporto delle retribuzioni suddivise per CCNL, per qualifica e per livello di inquadramento.

CCNL Multiservizi e Servizi Integrati

INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Impiegati	7	1,00	0,95
	6	1,00	1,14
	5	1,00	0,96
	4	1,00	1,01
	3	1,00	1,03
	2	1,00	0,90
Operai	5	1,00	0,88
	4	1,00	0,97
	3	1,00	0,96
	2	1,00	1,01
	1	1,00	0,99

CCNL Terziario Confcommercio

INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Quadri	Q	0,83	1,67
	1	1,01	0,96
	2	0,98	1,04
Impiegati	3	1,08	1,08
	4	0,99	1,07

CCNL Attività Mobilità Ferroviarie

INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
Impiegato	A	1,00	0,64
	B1	1,00	0,78
Operaio	F1	0,98	1,01

CCNL Limpieza Edificios Y Locales

INQUADRAMENTO	LIVELLO	RAPPORTO RETRIBUZIONE BASE	RAPPORTO RETRIBUZIONE TOTALE
	7	0,84	0,73
	8	1,04	0,88
Operai	9	0,77	0,71
	10	0,96	0,92

Infine, sempre in relazione alle politiche retributive del Gruppo, è stato calcolato il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutti i dipendenti (ad esclusione dell'individuo più pa-

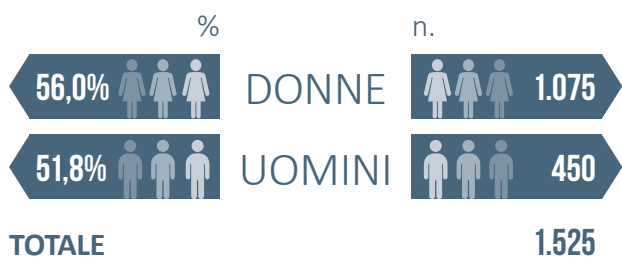
gato). La persona che riceve la massima retribuzione ricopre una carica di Quadro nel CCNL Multiservizi e Servizi Integrati e il rapporto della sua retribuzione con la media delle retribuzioni di tutti gli altri dipendenti è pari a 6,03.

Nuove assunzioni e turnover

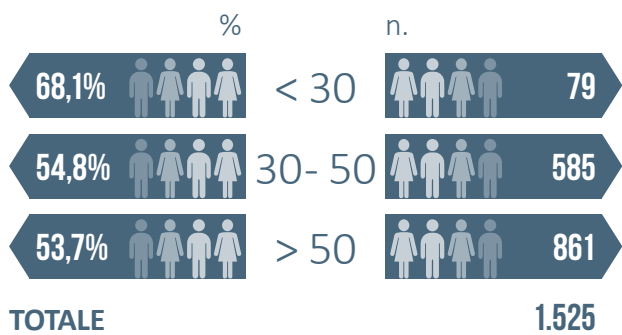
A riprova della capacità di **creare occupazione** e di offrire **stabilità occupazionale**, nel 2022 il Gruppo L'Operosa ha assunto 1.525 nuovi dipendenti, di cui circa due terzi sono donne, per un tasso di nuove assunzioni³⁷ pari al 54,7%.



Nuovi assunti 2022 per genere



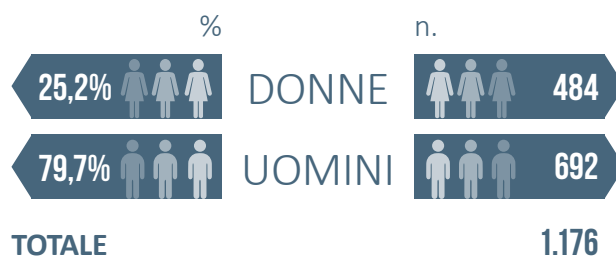
Nuovi assunti 2022 per fascia d'età



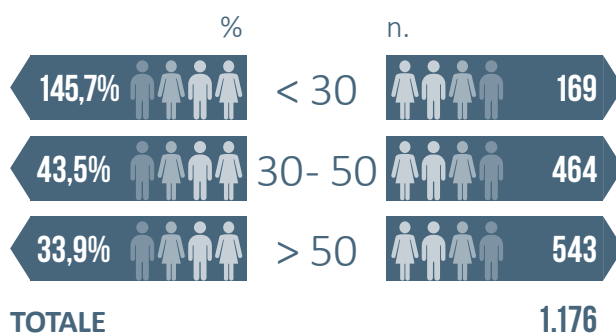
Il numero globale dei dimessi è pari a 1.176 dipendenti, di cui la maggior parte uomini per un tasso di turnover maschile del 79,7%. Complessivamente il tasso di turnover³⁸ è pari al 42,2%: il valore risulta elevato, ma va contestualizzato ai settori di riferimento (in particolare multiservizi e servizi integrati, mobilità e attività ferroviarie) in cui la gestione dei siti di lavoro, e del personale ivi impiegato, è dinamica e varia negli anni in funzione dei bandi di gara aggiudicati dal Gruppo.



Turnover 2022 per genere



Turnover 2022 per fascia d'età



³⁷ Il tasso di nuove assunzioni è dato dal rapporto tra il numero di nuovi assunti e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2022).

³⁸ Il tasso di turnover è dato dal rapporto tra il numero di dipendenti che hanno lasciato il Gruppo volontariamente o a seguito di licenziamento o pensionamento e il numero totale dei dipendenti al termine del periodo di rendicontazione (31/12/2022).



FORMAZIONE E CRESCITA PROFESSIONALE



La formazione e la crescita professionale sono un tema materiale per il Gruppo L'Operosa, che da sempre investe molte risorse su questo ambito. Nel 2022 le ore di formazione erogate sono incrementate notevolmente rispetto all'esercizio precedente, anche in virtù della formazione eseguita in tema di salute e sicurezza (+82% per complessive 13.604 ore erogate a 3.060 collaboratori). Tale risultato è stato possibile an-

che grazie all'adozione de **L'Operosa Academy**, piattaforma di *e-learning* interna al Gruppo che si occupa nello specifico di erogare formazione sui temi della salute e sicurezza, ma che è in procinto di essere implementata con ulteriori contenuti formativi. Complessivamente le ore di formazione medie erogate per dipendente sono state 4,88, in aumento del 33% rispetto al 2021 e del 91,7% rispetto al 2020.

Formazione del personale

GRI 3: Material Topics 2021

Poichè perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti è uno degli asset che consentono a L'Operosa di essere un Gruppo solido e competitivo, la formazione è uno strumento strategico. Tra gli investimenti in innovazione vi è infatti una piattaforma di *e-learning* che ha consentito di accrescere dell'82% rispetto al 2021 le ore erogate complessivamente e del 33% la media per dipendente.

Dopo il tema della salute e sicurezza, il tema più presente nei contenuti della formazione è quello sulle metodologie di lavoro nei cantieri.

Il tema prevalente delle attività di formazione, anch'esso tema materiale per il Gruppo, è la **Salute e Sicurezza**, al quale sono state dedicate il 64,7% delle ore erogate. Nello specifico, la formazione in materia di Salute e Sicurezza include i corsi obbligatori previsti dal D. Lgs. 81/08 e riguarda i rischi specifici riferiti alle varie mansioni, i possibili rischi e le misure di prevenzione e protezione.








Non si registrano differenze di qualifica nella erogazione della formazione, mentre c'è una notevole prevalenza del genere maschile (7,18 ore in media per dipendente contro le 3,84 destinate al genere femminile).

Le attività formative hanno riguardato in modo significativo anche le **Metodologie di lavoro nei cantieri** (19,7%), nello specifico:

- DPI, utilizzo carrelli ed utilizzo prodotti chimici
- Disinfestazione e derattizzazione
- Lavori in quota e DPI anticaduta
- Utilizzo e manutenzione di attrezzature di pulizia
- Corretta diluizione dei prodotti
- Conduzione di gru, trattori, carrelli elevatori e Piattaforme di Lavoro Mobili Elevabili (PLE) con o senza stabilizzatori
- Gestione degli FGAs
- Gestione rifiuti
- Attività di saldatura



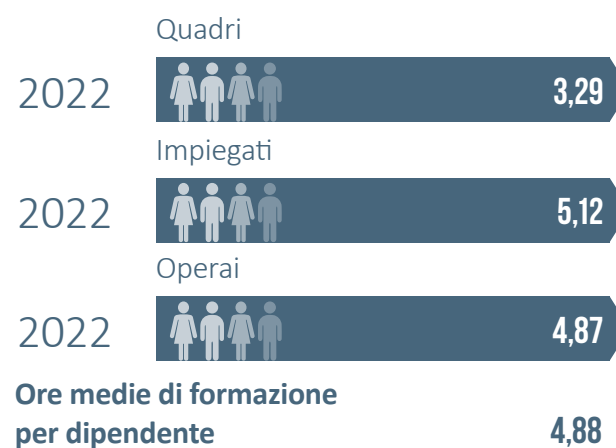
Attività di formazione, 2022

N° ore	%		N° partecipanti	%
8.805	64,7%	 Salute e sicurezza (di legge)	1.797	58,7%
2.680	19,7%	 Metodologie di lavoro nei cantieri	728	23,8%
614	4,5%	 Procedure anti contagio Covid-19	318	10,4%
780	5,7%	 Corso di lingua inglese	105	3,4%
656	4,8%	 Competenze amministrative, gestionali, comunicative, informatiche	78	2,5%
49	0,4%	 Certificazioni	29	0,9%
20	0,1%	 Gestione pratiche agronomiche (CAA)	5	0,2%
13.604	100,0%	TOTALE	3.060	100,0%

Ore medie di formazione erogate per genere



Ore medie di formazione erogate per genere



LA STRUTTURA AZIENDALE E IL BENESSERE ORGANIZZATIVO



La **struttura organizzativa** è una leva di competitività per il Gruppo L'Operosa, la cui efficienza permette di erogare servizi di qualità per clienti e utenti. Questo è stato un importante ambito di lavoro e di miglioramento negli ultimi anni, di cui oggi si possono raccogliere i primi frutti, attraverso un'importante trasformazione dell'assetto societario avvenuta con l'"**Operazione 2020**", che ha permesso di ottimizzare la struttura organizzativa.

Anche il **benessere del personale** nell'ambiente di lavoro è un tema materiale per il Gruppo, che a fine 2022 ha lanciato un'**Indagine di clima** per conoscere e valutare questo aspetto. L'iniziativa è stata rivolta inizialmente a 160 dipendenti la cui attività è direttamente legata alla struttura organizzativa centrale. Il 70,63% di questi ha partecipato attivamente alla rilevazione. Il risultato della valutazione ha riscontrato positivamente la politica di gestione condotta da L'Operosa in materia di **empowerment**, fiducia, sicurezza, relazioni, coinvolgimento, comunicazione e leadership, dimostrandosi in linea rispetto al **benchmark** e, in alcuni casi, addirittura migliore rispetto all'indagine di riferimento svolta.

In tema di benessere del personale il Gruppo ha investito nello specifico in tre ambiti principali: le iniziative di welfare aziendale, il congedo parentale e lo smart working.

Il welfare aziendale

Per promuovere il benessere del personale le Società del Gruppo L'Operosa hanno investito nel 2022 in diversi strumenti, per un importo complessivo di 283.065 euro nel 2022. L'Operosa Scarl ha confermato anche per il 2022 il credito di 350 euro per i 139 dipendenti Soci della Società Cooperativa, da usufruire attraverso la piattaforma di welfare aziendale già utilizzata nei precedenti esercizi, per un importo complessivo assegnato pari a 47.600 euro. I beneficiari, attraverso la registrazione alla piattaforma, hanno la possibilità di gestire in modo flessibile il proprio credito, scegliendo tra diversi servizi:

- Previdenza e Sanità integrativa
- Salute e benessere
- Previdenza Complementare
- Acquisti
- Famiglia

Il servizio più utilizzato si riconferma quello relativo agli acquisti tramite un buono shopping che consente di scegliere tra tante piattaforme e dunque adatto a tutti.

A queste misure di welfare della società capogruppo si affianca l'individuazione da parte del Comitato di Sostenibilità di alcune aree di intervento, coerenti con l'attuazione degli

obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile. Una parte dei fondi destinati al welfare aziendale de L'Operosa è stata utilizzata per rimborsare le spese dei **trasporti pubblici** dei dipendenti in misura pari al 10% dell'importo speso per l'acquisto di abbonamenti nominali; tale iniziativa ha inoltre inteso incentivare scelte responsabili sull'uso dei mezzi per gli spostamenti e ridurre l'impatto ambientale connesso al trasporto casa-lavoro. Hanno beneficiato di questa iniziativa 23 dipendenti per un importo totale investito di 827 euro. Un'altra parte dei fondi di welfare sono stati riservati ai dipendenti con figli che frequentano la scuola secondaria; nello specifico, ciascun dipendente ha potuto beneficiare di un contributo di 200 euro per ogni figlio/a a carico. Inoltre, ai figli dei lavoratori che frequentano l'Università, è stata destinata una **borsa di studio** per un importo pari a 1.000 euro a figlio/a, assegnata sulla base di criteri meritocratici secondo i requisiti previsti nel regolamento del bando. Complessivamente i beneficiari di queste ultime due iniziative sono stati 146, per un importo totale erogato di 62.000 euro.

Anche nel 2022 L'Operosa ha voluto riconoscere l'impegno che i dipendenti hanno profuso durante l'anno distribuendo 2.544 buoni del valore nominale di 50 euro cadauno. Inoltre, come previsto dal CCNL Industria Metalmeccanica, a 43 dipendenti de L'Operosa SpA assunti con questo Contratto Nazionale sono stati assegnati altri crediti per un totale di 8.800 euro.

Il Centro Agricoltura Ambiente nel 2022 ha messo a disposizione dei propri dipendenti che sono risultati in servizio al 31/12/2021 un credito pari a 23.637,50 euro utilizzabile sotto forma di prestazione di servizi. I principali servizi utilizzati dai dipendenti sono stati: benefit (35,6%), rimborsi (34,3%) e previdenza (30,1%).

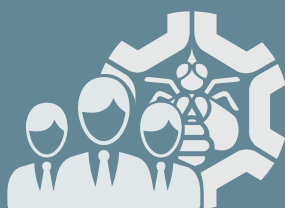
In aggiunta il CAA ha erogato ai propri dipendenti buoni spesa per un totale di 13.000 euro.

Infine, Mediamorphosis ha messo a disposizione dei propri dipendenti una Card Cultura per garantire un anno di ingressi gratuiti e riduzioni speciali per musei, mostre, teatri, festival, cinema, concerti e corsi, oltre a un programma di attività esclusive.

In coerenza con quanto previsto dai CCNL di riferimento, la maggior parte dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato beneficia di un'assistenza sanitaria integrativa, attraverso la quale è possibile fruire di visite specialistiche o avere diritto al rimborso di determinate spese mediche. I CCNL che prevedono tale misura sono quelli per Multiservizi e Servizi Integrati, Metalmeccanici Industria, Terziario Commercio. Complessivamente beneficiano dell'assistenza sanitaria integrativa 2.446 persone, ovvero l'87,8% del totale dei dipendenti del Gruppo.

WELFARE GRUPPO L'OPEROSA ANNO 2022

IMPORTO (€) 283.065 €



CAMPAGNA SOCI (L'OPEROSA SCARL)

IMPORTO (€)
47.600

BENEFICIARI (N.)
139 DIPENDENTI SOCI

BORSE DI STUDIO

DA 1.000 EURO
PER 40 FIGLI
UNIVERSITARI MERITEVOLI



EURO
22.000

A 106 DIPENDENTI
PER FIGLI SCUOLE SECONDARIE



CREDITI
(L'OPEROSA SPA)



IMPORTO (€)
8.800



BENEFICIARI (N.)
43 DIPENDENTI
CCNL
METALMECCANICI



BUONI SPESA (GRUPPO L'OPEROSA)

IMPORTO (€)
140.200



RIMBORSO SPESE
TRASPORTO PUBBLICO
(GRUPPO L'OPEROSA: SPA SCARL E INTEGRA)



IMPORTO (€)
827

BENEFICIARI (N.)
23 DIPENDENTI



CAMPAGNA WELFARE (CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE)

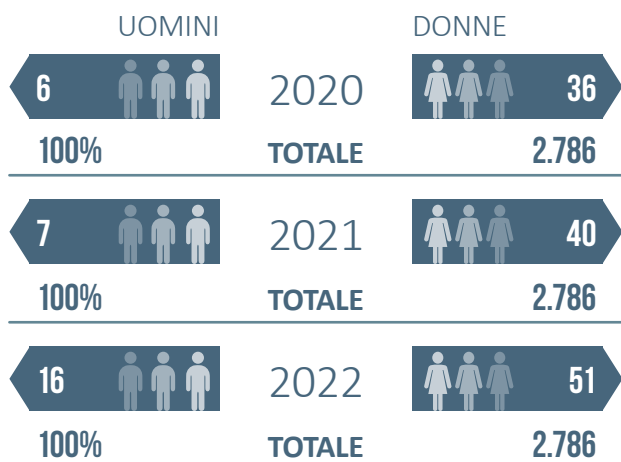
IMPORTO (€)
23.637,50

BENEFICIARI (N.)
28 DIPENDENTI

Congedo parentale

Hanno usufruito del congedo parentale tutti i dipendenti aventi diritto che ne hanno fatto richiesta: nel 2022 sono stati 67, di cui 51 donne e 16 uomini. In generale, il tasso di rientro al lavoro³⁹ è stato del 76,1%, mentre il tasso di retention⁴⁰ è stato del 78,3%.

Dipendenti che hanno usufruito di congedo parentale (n.)



Dipendenti che sono rientrati dopo congedo parentale (n.) 2022



Tasso di rientro dopo congedo parentale (%) 2022



Dipendenti a contratto nei 12 mesi successivi al rientro dopo congedo parentale (n.) 2022



Tasso di retention dopo congedo parentale (%) 2022



Smart working

Per tutti i collaboratori che si trovavano nella condizione di poter applicare forme di lavoro agile, anche nel 2022 il Gruppo ha incentivato questa modalità di lavoro dando continuità agli investimenti effettuati nel miglioramento dell'infrastruttura informatica e nella digitalizzazione dei processi per garantire l'operatività da remoto.

Nel complesso le giornate di lavoro agile svolte nel 2022 dai dipendenti di tutte le Società del Gruppo sono state 4.446.

LAVORO AGILE EFFETTUATO DAI DIPENDENTI DI TUTTE LE SOCIETÀ DEL GRUPPO (n.) 2022

L'Operosa SpA	953
L'Operosa Scarl	1.626
Integra Srl	1.370
CAA G. Nicoli	253
Mediamorphosis	244
TOTALE	4.446

³⁹ Il tasso di rientro al lavoro è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti che sono rientrati al lavoro nell'anno di riferimento, dopo aver beneficiato del congedo, rispetto al numero totale di dipendenti che ne hanno beneficiato.

⁴⁰ Il tasso di retention è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro post congedo parentale e il numero totale di dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione.

LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO



GRI 403-1	GRI 403-2
GRI 403-3	GRI 403-4
GRI 403-5	GRI 403-6
GRI 403-7	GRI 403-8
GRI 403-9	GRI 403-10

Salute e sicurezza sul lavoro

GRI 3: Material Topics 2021

L'Operosa S.p.A. ha adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro implementato sulla base di un sistema di gestione dei rischi e conforme ai requisiti dello Standard ISO 45001:2018.

La certificazione è valida per il seguente campo applicativo:

- Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambiente civile, industriale, ospedaliero e museale
- Servizi di pulizia delle stazioni, degli impianti fissi e pre-stazioni connesse. Servizi di manutenzione del verde, servizi di igiene ambientale, spazzamento strade, intermediazione, raccolta, trasporto e conferimento a smaltimento dei rifiuti pericolosi e non pericolosi

Con 8.805 ore di formazione (il 64,7% del totale) dedicate alla diffusione e promozione della salute e sicurezza sul lavoro, 1.900 visite mediche e 5.232 esami di controllo nel 2022, le Società del Gruppo dimostrano di attuare costantemente e con proattività i dettami dello standard ISO 45001:2018 – per il quale L'Operosa SpA ha ottenuto la certificazione nel 2020.

- Servizi di derattizzazione e Disinfestazione. Servizi di Portierato, facchinaggio e distribuzione pasti
- Servizio di ausiliario in ambito ospedaliero, comprendente le attività di distribuzione interna di materiali igienici ed economici, farmaci e dispositivi medici; raccolta e trasporto interno dei rifiuti, raccolta e movimentazione interna della biancheria e rifacimento letti
- Servizio di gestione parcheggi, parcometri e servizio ausiliari della sosta
- Servizio di Customer care per gestione sportello mercato (energia elettrica, gas, teleriscaldamento, servizio idrico integrato)
- Progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettromeccanici, impianti di climatizzazione e idrici. Installazione e manutenzione di impianti antincendio, gestione e conduzione impianti termici in qualità di terzo responsabile, servizi integrati di facility management e manutenzioni opere edili.

Tale sistema, periodicamente sottoposto ad audit e certificato da un ente terzo indipendente, si applica a tutti i lavoratori del Gruppo L'Operosa.

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza prevede la partecipazione e la consultazione dei lavoratori; ciò avviene nello specifico attraverso **7 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, che partecipano alle riunioni trimestrali del Comitato per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori. Il Comitato è composto anche dal **Datore di lavoro**, da **4 Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)**, dal **Responsabile HSE (Salute, Sicurezza e Ambiente)** e da **7 Medici competenti**, tra cui rientra la struttura Sanitaria EVIMED che fornisce all'occorrenza medici su tutto il territorio Nazionale.



COMPOSIZIONE DEL COMITATO PER LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LAVORATORI

Datore di lavoro	Nicola Corbo
Medico Competente Coordinatore	Marco Maccaferri
Medico Competente	Giovanni Marrapodi
Medico Competente	Tranquillino Santoro
Medico Competente	Riccardo Arduini
Medico Competente	Pasquale Ferro
Medico Competente	Michelangelo Fabris
Medico Competente	Molteplici
RSPP divisione manutenzioni ed edile	Corrado De Marchi
RSPP divisione manutenzione verde e rifiuti e fiera di Bologna	Salvatore Volante
RSPP settore pulizie	Luca Tirozzi
RSPP divisione parcheggi	Gianluca Sabbioni
RLS settore pulizie	Antonio Della Corte
RLS divisione manutenzione verde e gestione rifiuti	Primiano Michele Giampaglia
RLS settore pulizie	Cristina Daoui
RLS divisione parcheggi	Matteo Rotondo
RLS divisione manutenzioni ed edile	Adrian Budu
RLS divisione manutenzioni ed edile	Gennaro Masone
RLS divisione manutenzioni ed edile	Patrick Josquin
Responsabile HSE	Paola Abundo

La modalità di gestione e la mitigazione degli impatti negativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro che L'Operosa ha adottato si rifanno prettamente a quelli previsti dalla legislazione, ovvero:

1. identificazione dei pericoli e delle misure da attuare redigendo il Documento di Valutazione dei rischi (DVR);
2. formazione del personale;
3. consegna di adeguati Dispositivi di Protezione Individuale (DPI);
4. effettuazione della sorveglianza sanitaria;
5. monitoraggio costante dei cantieri, anche attraverso audit interni.

L'Operosa adotta misure volte alla prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro anche all'interno delle proprie relazioni commerciali: con i fornitori e con i clienti. Nelle relazioni con i fornitori, L'Operosa inserisce gli aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro nei criteri di valutazione (ad esempio chiede attraverso un apposito questionario prima della selezione se l'azienda ha adottato adeguate misure per prevenire incidenti e danni per la salute e sicurezza che possano verificarsi durante il lavoro, minimizzando le cause di pericolo; se istruisce il personale con regolarità, se ha nominato un responsabile per la salute e sicurezza del personale, se i DPI vengono utilizzati regolarmente). Nelle relazioni con i clienti la Società organizza riunioni di condivisione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione Rischi Interferenziali) e verifica le condizioni che devono essere poste in atto per lavorare nel rispetto della salute e sicurezza.

Il sistema prevede anche la possibilità, da parte dei lavoratori, di segnalare la presenza di eventuali situazioni pericolose sul lavoro. La Società si è inoltre dotata di servizi di medicina del lavoro ed effettua una visita medica di controllo al momento dell'assunzione e successive visite mediche periodiche la cui frequenza dipende dalla mansione ricoperta. Nel 2022 sono state effettuate, in tutte le società del Gruppo, 1.900 visite

mediche, realizzando un totale di 5.232 esami di controllo. Basandosi sul principio della prevenzione, il Gruppo profonde risorse nella promozione della salute e sicurezza dei propri lavoratori, al punto che quasi il 65% delle ore di formazione erogate riguarda questi temi. Nel corso del 2022 ha erogato a 1.797 dipendenti complessivamente 8.805 ore di formazione su tematiche previste dalla normativa per la sicurezza quali la formazione del RSPP e dei Preposti, l'antincendio ed il primo soccorso, a cui si aggiungono 614 ore di formazione dedicate alle procedure anti contagio da COVID-19.

Nel corso del 2022, così come avvenuto nell'ultimo triennio, non sono stati registrati né decessi, né infortuni con gravi conseguenze. In relazione alle malattie professionali sono state presentate, nell'anno 2022, sei denunce di cui due con esito negativo e le restanti in fase di accertamento.

I dati che seguono, relativi agli infortuni avvenuti in corso d'anno, si riferiscono ai dipendenti del Gruppo, denunciati all'INAIL in qualità di datore di lavoro, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

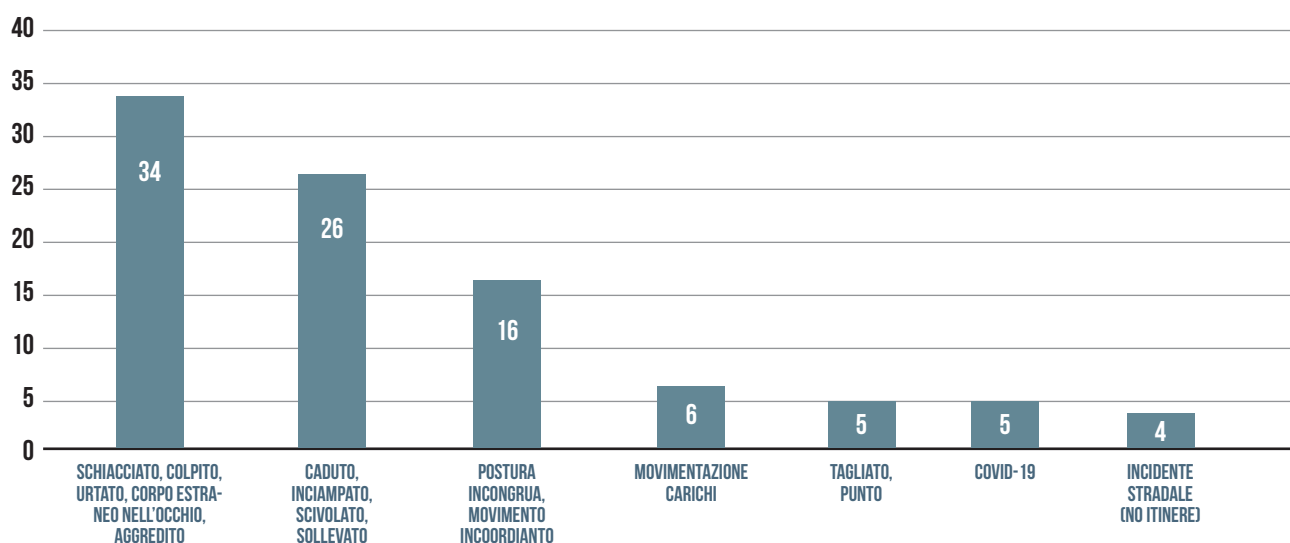
L'Operosa ha registrato 96 infortuni pari a 2.528 giornate. Le tipologie di infortunio più frequenti sono legate a contusioni, fratture e distorsioni.

INFORTUNI PER TIPOLOGIA, 2022⁴¹

	Numero	%	Giornate	%
Schiacciato, colpito, urtato, corpo estraneo nell'occhio, aggredito	34	35,4%	700	27,7%
Caduto, inciampato, scivolato, sollevato	26	27,1%	975	38,6%
Postura incongrua, movimento incoordinato	16	16,7%	352	13,9%
Movimentazione carichi	6	6,3%	65	2,6%
Tagliato, punto	5	5,2%	187	7,4%
Covid-19	5	5,2%	46	1,8%
Incidente stradale (no itinere)	4	4,2%	203	8,0%
TOTALE	96	100%	2.528	100%

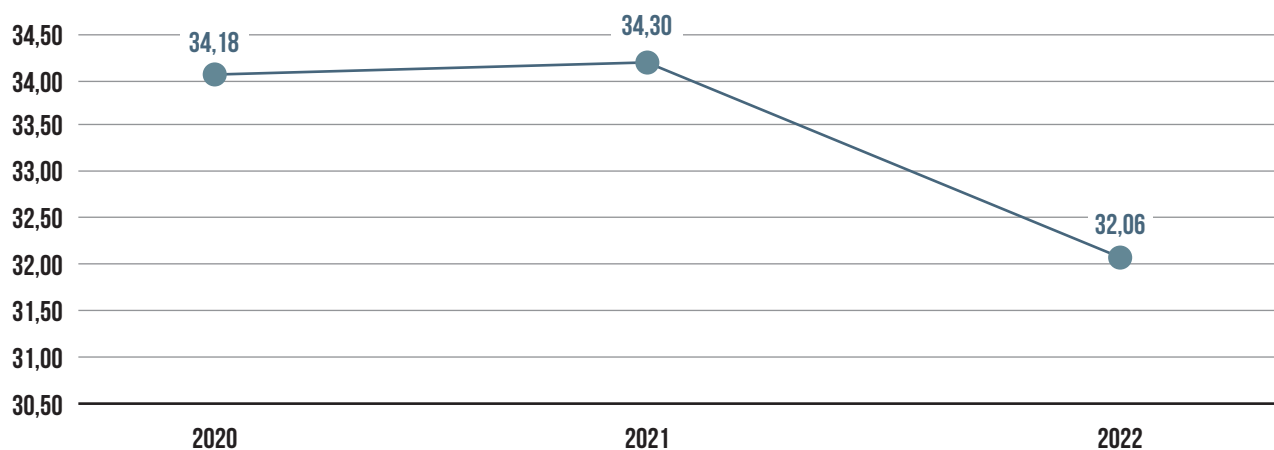
⁴¹ Nel calcolo degli infortuni non sono stati considerati gli infortuni in itinere (come previsto dallo standard GRI), quelli non riconosciuti (riferimento all'art.70 - INAIL) ed è stato escluso il giorno di accadimento dell'infortunio (in accordo alla norma UNI 7249:2007). Inoltre, con riferimento alla medesima norma, sono state escluse le giornate di infortunio registrate nel 2022 provenienti da infortuni iniziati nel 2021, mentre sono state considerate le giornate di infortunio registrate nel 2023, provenienti da infortuni iniziati nel 2022.

Infortuni per tipologia (n.)



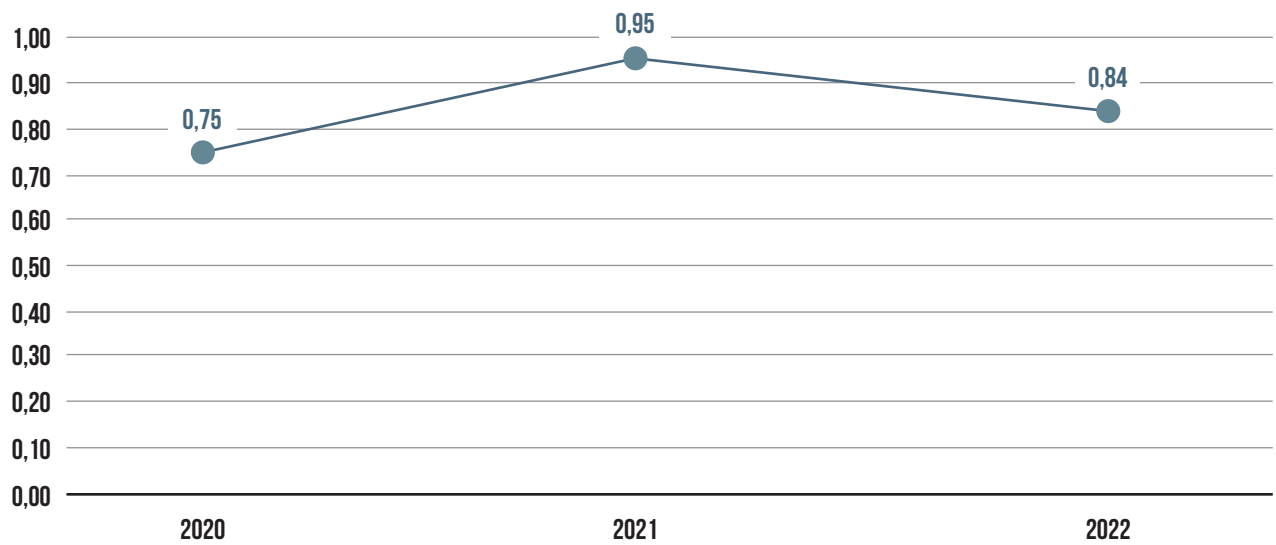
Nel 2022 l'indice di frequenza degli infortuni per ore lavorate è diminuito del 6,5% rispetto al 2021⁴², in parte ascrivibile all'inclusione di nuove Società per le quali non sono stati registrati infortuni. L'indice di gravità si attesta a 0,85.

Indice di frequenza (n.infortuni/ore lavorate*1.000.000)

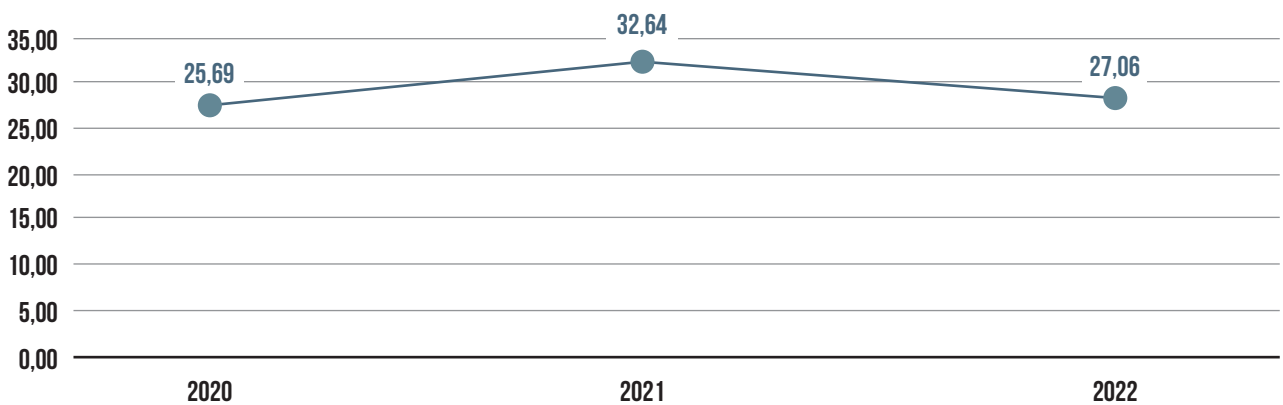


⁴² Gli indici infortunistici del 2021 hanno subito una leggera variazione rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità del Gruppo L'Operosa 2021 in quanto è stato modificato il totale dei giorni di infortunio, a seguito di integrazione con i giorni di ricaduta nel 2022 di infortuni occorsi nel 2021.

Indice di gravità (gg infortunio/ore lavorate*1.000)



Indice di rischio infortunistico (indice di frequenza*indice di gravità)



L'OPEROSA PER LA COMUNITÀ LOCALE

Nel 2022 il Gruppo L'Operosa e le Società che ne fanno parte hanno sostenuto i progetti delle comunità in cui operano, nell'ottica di garantire la massima continuità con quanto fatto negli anni precedenti.

Come Gruppo ha consolidato la sua collaborazione con **Treedom** nell'ambito del progetto BEE PLANET e con l'associazione **Terra Verde** nell'ambito del progetto Women A(r)t Work- artigianato al femminile.

L'Operosa SpA ha continuato a sostenere l'**Associazione**

Nazionale Direzioni Ospedaliere e a sponsorizzare l'**A-SD Virtus Pallacanestro Bologna**, mentre dal 2022 ha scelto di sostenere un nuovo progetto, recentemente avviato dal Parco nazionale dell'Appennino tosco emiliano, per accrescere la resilienza delle foreste dell'Appennino mediante l'acquisto di **Crediti di Sostenibilità**. Il Centro Agricoltura Ambiente ha dato continuità alla sponsorizzazione del **Festival Resilienze** a Bologna e ha inoltre sponsorizzato il 15° congresso dell'Organizzazione Internazionale per la Lotta Biologica (IOBC).

GRI 413-1



L'OPEROSA SCARL – GRUPPO

1. TREEDOM: il progetto BEE PLANET

Il progetto di forestazione BEE PLANET, con l'obiettivo di assorbire 126,88 t* di CO₂, continua a crescere, con una foresta che a fine 2022 è composta da 600 alberi piantati in diversi paesi del mondo. Il Gruppo ha contribuito con una campagna di sensibilizzazione che ha coinvolto parte degli stakeholder, offrendo loro un albero che hanno potuto piantare a loro nome.

www.treedom.net/it/

2. TERRA VERDE ONLUS: il progetto Women A(r)t Work - artigianato al femminile

Il Gruppo ha continuato a sostenere il progetto rivolto a donne in difficoltà a livello personale e professionale, offrendo loro un percorso di formazione e avviamento al lavoro attraverso l'artigianato della ceramica. Il laboratorio artigianale legato al progetto è uno spazio accogliente e formativo dove le donne possono esprimersi e sviluppare le loro abilità, creando manufatti originali, solidali e di qualità. Nel 2022 il Team Manageriale ha rafforzato il proprio coinvolgimento accogliendo una proposta di team building che è consistita in un corso di formazione per la creazione di manufatti in ceramica.

www.associazioneterraverde.it/

L'OPEROSA SPA

1. PARCO NAZIONALE APPENNINO TOSCO EMILIANO: Crediti di Sostenibilità

Volto a migliorare la resilienza degli ecosistemi forestali e la loro capacità di generare servizi ecosistemici, questo progetto è stato certificato secondo gli standard FSC e PEFC e ha generato nel 2022 risorse economiche a sostegno della gestione sostenibile e responsabile delle foreste destinate al 100% ai gestori e proprietari forestali. Il Consiglio Direttivo del Parco Nazionale ha approvato la concessione di 90 Crediti di Sostenibilità alla Società L'OPEROSA Spa il 12/12/2022. Un Credito di Sostenibilità rappresenta un riconoscimento economico ai Servizi Ecosistemici che le foreste della Riserva di Biosfera offrono, corrispondente a una tonnellata di CO₂ equivalente assorbita.

<https://creditisostenibilita.it/>

2. ANMDO (Associazione Nazionale Medici Direzioni Ospedaliere): 47 congresso internazionale

Nel 2022, come negli anni precedenti, L'Operosa SpA ha sostenuto il congresso di Bologna che si è svolto dal 6 all'8 giugno "Verso una nuova sanità e una nuova salute: azione, sinergia, responsabilità, resilienza e sostenibilità della direzione sanitaria". L'evento ha rappresentato un'importante occasione per la condivisione di esperienze, conoscenze e prospettive sul futuro del sistema sanitario nazionale, nonché per la promozione della ricerca scientifica e dell'innovazione nel settore.

<https://www.anmdo.org/>

3. ASD VIRTUS PALLACANESTRO BOLOGNA: Official sponsor

L'Operosa ha rinnovato il suo patrocinio alla comunità sportiva locale confermandosi sponsor ufficiale della Società Virtus Pallacanestro Bologna per la stagione 2022/2023. Come ben noto, la Virtus Pallacanestro Bologna rappresenta un punto di riferimento importante per la comunità locale, in particolare per gli appassionati di basket.

<https://www.virtus.it/>



CENTRO AGRICOLTURA AMBIENTE

1. ASSOCIAZIONE KILOWATT: il festival Resilienze

La consueta collaborazione con il festival di Bologna che si svolge a maggio presso le Serre dei Giardini Margherita, nel 2022 ha riguardato l'evento "Rassegna stampa per bambini", rivolto ai bambini dagli 8 ai 13 anni. Un laboratorio ha fornito loro la possibilità di lavorare come una vera e propria redazione per approfondire il tema "Zanzare e dintorni".

<https://www.resilienzefestival.it/>



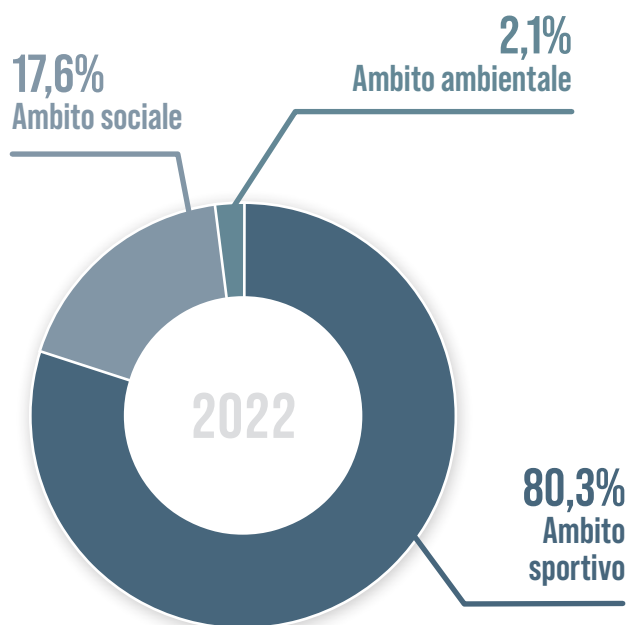
2. ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE PER LA LOTTA BIOLOGICA (IOBC): 15° Congresso internazionale di Bologna

Dal 5 al 9 settembre il CAA ha sponsorizzato l'importante evento internazionale che si è svolto a Bologna presso il complesso di San Giovanni in Monte, partecipando alla sessione dedicata alla lotta alla Zanzara Tigre e ai suoi sviluppi.

<https://iobc-wprs.org/>



Sponsorizzazioni e supporto ad iniziative esterne



SUPPORTO AD INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ LOCALE, 2022

	€	%
ambito ambientale	2.970,00 €	2,1%
ambito sociale	24.539,11 €	17,6%
ambito sportivo	112.400,00 €	80,3%
Totale	139.909,11 €	100,0%

INDICE DEI CONTENUTI GRI

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione di utilizzo

Il Gruppo L'Operosa ha rendicontato in conformità allo Standard GRI secondo l'opzione "in accordance" per il periodo 1° gennaio 2022- 31 dicembre 2022

GRI utilizzato

GRI Standards: Universal Standards 2021 e Topic Standards

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 2.1	Dettagli dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> Le Società del Gruppo La Governance 		pag. 6 pag. 15
GRI 2.2	Entità incluse nel Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica		pag. 3
GRI 2.3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica		pag. 3
GRI 2.4	Riaggiornamento delle informazioni	Nota metodologica		pag. 3
GRI 2.5	Asseverazione esterna		Il presente Bilancio di Sostenibilità è asseverato da Ente terzo	
GRI 2.6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	<ul style="list-style-type: none"> Il Gruppo L'Operosa Le Società del Gruppo Le aree di attività Risultati economici e competitività I fornitori e le ricadute territoriali 		pa. 4 pag. 6 pag. 8 pag. 26 pag. 31
GRI 2.7	Dipendenti	Le risorse umane		pag. 84
GRI 2.8	Lavoratori non dipendenti	Le risorse umane		pag. 84
GRI 2.9	Struttura e composizione della governance	La Governance		pag. 15
GRI 2.10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	La Governance		pag. 15
GRI 2.11	Presidente del massimo organo di governo	La Governance		pag. 15
GRI 2.12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	<ul style="list-style-type: none"> La strategia di sostenibilità L'analisi di materialità 		pag. 14 pag. 20
GRI 2.13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	<ul style="list-style-type: none"> La strategia di sostenibilità L'analisi di materialità 		pag. 14 pag. 20

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 2.14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Nota metodologica		pag. 3
GRI 2.15	Conflitti di interesse	I Valori: Etica, Integrità, Legalità		pag. 12
GRI 2.16	Comunicazione delle criticità	La Governance		pag. 15
GRI 2.17	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	La strategia di sostenibilità		pag. 14
GRI 2.18	Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo	La Governance		pag. 15
GRI 2.19	Politiche retributive	La Governance		pag. 15
GRI 2.20	Processo di determinazione della remunerazione	La Governance		pag. 15
GRI 2.21	Rapporto di retribuzione totale annua	Le risorse umane		pag. 84
GRI 2.22	Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	Lettera agli stakeholder		pag. 2
GRI 2.23	Impegni politici	I Valori: Etica, Integrità, Legalità		pag. 12
GRI 2.24	Impegni di politica incorporati	I Valori: Etica, Integrità, Legalità		pag. 12
GRI 2.25	Processi per rimediare agli impatti negativi	I Valori: Etica, Integrità, Legalità		pag. 12
GRI 2.26	Meccanismi per richiedere consulenza e sollevare dubbi	<ul style="list-style-type: none"> • I Valori: Etica, Integrità, Legalità • Le risorse umane 		pag. 12 pag. 84
GRI 2.27	Conformità con leggi e regolamenti		Non sono stati registrati episodi di non conformità con leggi e regolamenti	
GRI 2.28	Associazioni di appartenenza	La Governance		pag. 15
GRI 2.29	Coinvolgimento degli stakeholder	L'analisi di materialità		pag. 20
GRI 2.30	Accordi di contrattazione collettiva	Le risorse umane		pag. 84

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-1	Processo per determinare i temi materiali	• Nota metodologica • L'analisi di materialità		pag.3 pag. 20
GRI 3-2	Lista dei temi materiali			L'analisi di materialità

TEMA MATERIALE: RISULTATI ECONOMICI E COMPETITIVITÀ

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			pag. 30
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Risultati economici e competitività		pag. 26
GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Risultati economici e competitività		pag. 26
GRI 203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Risultati economici e competitività		pag. 26
GRI 207-1	Approccio alla tassazione	Risultati economici e competitività		pag. 26
GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Risultati economici e competitività		pag. 26
GRI 207-3	Coinvolgimento stakeholder e gestione delle problematiche fiscali	Risultati economici e competitività		pag. 26
GRI 207-4	Rendicontazione paese per paese	Risultati economici e competitività		pag. 26

TEMA MATERIALE: RISPETTO DEI PRINCIPI DI ETICA, INTEGRITÀ E LEGALITÀ

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			pag. 12
GRI 202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	I fornitori e le ricadute territoriali		pag. 30
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	I fornitori e le ricadute territoriali		pag. 30
GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	I valori: etica, integrità, legalità		pag. 12
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	I valori: etica, integrità, legalità		pag. 12

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		Non sono stati registrati episodi di corruzione	
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche		Non sono state intraprese azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	
GRI 307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		Non sono state registrate pene pecuniarie significative o sanzioni non monetarie per la non conformità a leggi e/o normative in materia ambientale	
GRI 308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	I fornitori e le ricadute territoriali		pag. 31
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Le risorse umane		pag. 84
GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	L'Operosa per la comunità locale		pag. 102
GRI 414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	I fornitori e le ricadute territoriali		pag. 31
GRI 415-1	Contributi politici		Il Gruppo L'Operosa non versa contributi politici	
GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi		Non sono stati registrati episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	
GRI 417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		Non sono stati registrati episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing		Non sono stati registrati casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti		Non sono state registrate denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	
GRI 419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica		Non sono state registrate pene pecuniarie significative o sanzioni non monetarie per la non conformità a leggi e/o normative in materia sociale ed economica	

TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			pag. 96
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 109
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 96
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 96
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 96
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 96
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 96

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 96
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 96
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 96
GRI 403-10	Malattie professionali	La salute e la sicurezza sul lavoro		pag. 96

TEMA MATERIALE: FORMAZIONE DEL PERSONALE

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			pag. 92
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Formazione e crescita professionale La salute e la sicurezza sul lavoro		pag 92 pag. 96
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Formazione e crescita professionale		pag. 92

TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI RIFIUTI

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			pag. 50
GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti			
GRI 306-3	Rifiuti generati	Gli aspetti ambientali		pag. 46
GRI 306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	Gli aspetti ambientali		pag. 46
GRI 306-5	Rifiuti conferiti in discarica			

TEMA MATERIALE: IMPATTI AMBIENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale			pag. 52
GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Gli aspetti ambientali		pag. 50
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Gli aspetti ambientali		pag. 46

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 303-4	Scarico di acqua	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 303-5	Consumo di acqua	Gli aspetti ambientali	pag. 46

TEMA MATERIALE: IMPATTI AMBIENTALI PER L'ORGANIZZAZIONE

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		pag. 58
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Gli aspetti ambientali	pag. 50
GRI 302-3	Intensità energetica	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")	Gli aspetti ambientali	pag. 46
GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	Gli aspetti ambientali	pag. 46

TEMA MATERIALE: RISORSE UMANE

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 3-3	Gestione del tema materiale		pag. 84
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	Le risorse umane	pag. 84
GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	La struttura aziendale e il benessere organizzativo	pag. 94

INDICATORI GRI STANDARD		CAPITOLO/ PARAGRAFO	NOTE ED OMISSIONI	PAG.
GRI 401-3	Congedo parentale	La struttura aziendale e il benessere organizzativo		pag. 94
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Le risorse umane		pag. 84
GRI 405-1	Diversità di genere negli organi di governo e tra i dipendenti	La Governance I soci Le risorse umane		pag. 15 pag. 19 pag. 84
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Le risorse umane		pag. 84
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Le risorse umane		pag. 84
GRI 407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Le risorse umane		pag. 84
GRI 408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Le risorse umane		pag. 84
GRI 409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Le risorse umane		pag. 84
GRI 410-1	Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani	Le risorse umane		pag. 84
GRI 411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni	Le risorse umane		pag. 84
GRI 412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Le risorse umane		pag. 84

LA CONVALIDA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione de
L'Operosa Soc. Coop.va a r.l.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo L'Operosa (di seguito anche il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli amministratori de L'Operosa S.c.a r.l. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"* definiti dal *GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards")*, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo L'Operosa in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'Identificazione degli *stakeholders* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi di materia etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *"International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito anche *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

HLB Analisi S.p.A. viale Ramazzini, 39/E - 42124 Reggio Emilia (Italia)

Tel +39 0522 271516 - Fax +39 0522 230612 - Email segreteria@analisi.it - Sito www.analisi.it

CF - PI - Registro Imprese di Reggio Emilia 01459840359 | Capitale sociale € 200.000 int. versato

HLB Analisi S.p.A. is a member of HLB International the global advisory and accounting network

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione delle evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo effettuato le seguenti attività:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione in termini di loro priorità degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Il Valore del Gruppo" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato di Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di sostenibilità attraverso la realizzazione di interviste e discussioni con il personale della Direzione de L'Operosa S.c.a r.l. e limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche, che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

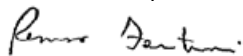
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo L'Operosa relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai *GRI Standards*, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di sostenibilità.

Altri aspetti

Il Bilancio di Sostenibilità per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2021, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stato sottoposto ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 13 giugno 2022, ha espresso su tale Bilancio una conclusione senza rilievi.

HLB Analisi S.p.A.



Renzo Fantini
(Socio)

Reggio Emilia, 6 giugno 2023

RINGRAZIAMENTI

I più sinceri ringraziamenti a tutti coloro che hanno reso possibile la rendicontazione puntuale e trasparente dei dati presentati nel presente Bilancio di Sostenibilità.

Ringraziamo gli uffici interni per il loro impegno costante nel raccogliere, analizzare e presentare i dati in modo accurato e dettagliato. Il loro lavoro ha garantito l'affidabilità delle informazioni fornite e ha contribuito alla chiarezza delle nostre performance in termini di sostenibilità.

Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza

Ufficio Legale

Ufficio Amministrazione

Ufficio Risorse Umane

Ufficio Paghe

Ufficio Acquisti

Ufficio Controllo di Gestione

Ufficio Produzione e staff tecnico

Ufficio Comunicazione & Marketing

La Presidenza

Progetto grafico
Mediamorphosis Srl

Stampa
Litografia Zucchini Srl

Finito di stampare nel mese di giugno
su carta riciclata certificata mix FSC®
nel rispetto dell'ambiente



Questo documento è stato realizzato
con l'assistenza tecnico-metodologica
di Punto 3 Srl

www.punto3.it

Gruppo L'Operosa

Via Don Minzoni, 2
Granarolo dell'Emilia (BO)

operosa.it

